Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Ministère du Revenu

Rapport annuel 1990-1991

Québec

92-02934/

Cette publication a été
rédigée par le ministère du Revenu.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

En vue d'alléger le texte,
on n'y emploie généralement
que le masculin pour désigner
les femmes et les hommes.

Dépôt légal — 4e trimestre 1991
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14966-5
ISSN : 0708-4536

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1991.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre,

Raymond Savoie

Sainte-Foy, décembre 1991

Monsieur Raymond Savoie
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur le ministère du Revenu, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport du Ministère pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 1991.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mon profond respect.

Le sous-ministre,

Bernard Angers

Sainte-Foy, décembre 1991

Table des matières

Première partie
Présentation du Ministère

1.1 Bref historique **9**

1.2 Mission **9**

1.3 Nomination **9**

1.4 Principales réalisations en 1990-1991 **9**

1.5 Organigramme au 31 mars 1991 **11**

1.6 Organisme relevant du ministère du Revenu **12**

1.7 Structure administrative et mandats **12**

1.8 Titulaires des fonctions au 31 mars 1991 **15**

1.9 Loi sur le ministère du Revenu **17**

1.10 Lois administrées par le ministère du Revenu **17**

Deuxième partie
Programmes administrés

2.1 Programme 01
Administration fiscale **19**

2.2 Programme 02
Aide financière au revenu de travail **39**

2.3 Programme 03
Contrôle des jeux de hasard et des courses **39**

Troisième partie
Tableaux de statistiques administratives

3.1 Budget du ministère du Revenu réparti par programme, exercice 1990-1991 **41**

3.2 Sommaire des dépenses de fonctionnement par catégorie, exercice 1990-1991 **41**

3.3 Catégories de clientèle desservie par le ministère du Revenu, exercice 1989-1990 et 1990-1991 **41**

3.4 Revenus fiscaux, revenus divers et contributions, exercices 1989-1990 et 1990-1991 **42**

3.5 Remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis, exercices 1989-1990 et 1990-1991 **42**

3.6 Encaissements à la fin des exercices financiers 1989-1990 et 1990-1991 **43**

3.7 Avis de cotisation émis en 1988-1989 pour l'année d'imposition 1988 et en 1990-1991 pour l'année d'imposition 1989 **43**

3.8 Comptes débiteurs bruts, à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1990 et au 31 mars 1991 **43**

3.9 Nombre de visiteurs, de lettres et d'appels téléphoniques reçus dans les bureaux de la Direction générale des services au public et à l'entreprise, au cours de l'exercice 1990-1991 **44**

3.10 Indicateurs d'efficience, au cours des exercices financiers de 1984-1985 à 1990-1991 **44**

3.11 Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux, exercices 1989-1990 et 1990-1991 **44**

Première partie
Présentation du Ministère

1.1 Bref historique

Le ministère du Revenu existe sous sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, alors qu'entrait en vigueur la Loi instituant le ministère du revenu de la province (9-10 Élizabeth II, c. 40). Cette loi constituait en un ministère distinct ce qui était connu jusqu'alors sous l'appellation du Bureau du contrôleur du revenu, rattaché au ministère des Finances.

Depuis 1961, le ministère du Revenu a continué d'évoluer dans le cadre juridique de sa loi constituante à mesure que le gouvernement lui confiait de nouvelles tâches ou l'administration de nouveaux programmes. C'est ainsi qu'il a été chargé, en 1965, de percevoir les contributions au Régime de rentes du Québec et, en 1969, les contributions au Régime d'assurance-maladie du Québec. Cette dernière fonction s'est légèrement modifiée en 1978 par suite de l'abolition des contributions des particuliers, mais le Ministère continue de percevoir la contribution des employeurs.

Depuis 1976, la Régie des loteries du Québec relève du ministre du Revenu; la responsabilité de cet organisme incombait auparavant au ministre de la Justice.

1.2 Mission

La mission du Ministère se définit comme suit :

« Le ministère du Revenu du Québec administre les lois qui lui sont confiées dans une perspective de service à l'État et au citoyen. Il conseille le gouvernement en matière de politique fiscale et sociofiscale. Il perçoit les montants dus à l'État et répartit des sommes allouées par le gouvernement aux citoyens, par le biais de programmes fiscaux à caractère social. »

1.3 Nomination

Le 5 octobre 1990, M. Raymond Savoie a été nommé ministre du Revenu. Il succède à M. Gérard D. Levesque qui avait assumé cette fonction du 13 septembre 1990 au 4 octobre 1990.

1.4 Principales réalisations en 1990-1991

1.4.1 Réforme des taxes à la consommation

En août 1990, le ministre des Finances a annoncé la décision du gouvernement d'harmoniser sa législation concernant les taxes à la consommation avec la législation fédérale relative à la taxe sur les produits et services. Les modifications de la première phase de cette harmonisation sont entrées en vigueur le 1er janvier 1991.

Afin de respecter ce délai, le ministère du Revenu a entrepris une série de travaux urgents qui ont porté sur les modifications législatives requises et a mis en place un plan d'information.

1.4.2 Administration de la taxe sur les produits et services

En même temps qu'il annonçait l'harmonisation avec la taxe sur les produits et services, le ministre des Finances annonçait aussi la signature d'une entente avec le gouvernement du Canada en vertu de laquelle le gouvernement du Québec assurera, à compter du 1er janvier 1992, la gestion de la perception de cette taxe sur le territoire du Québec pour le compte du gouvernement fédéral.

Pour donner suite à cette décision, le ministère du Revenu a entrepris un vaste programme de développement des nouveaux systèmes requis pour s'acquitter de ce mandat, en plus d'apporter des ajustements aux systèmes déjà en place. Il lui a aussi fallu discuter avec des représentants de Revenu Canada (Douanes et Accise) les dispositions d'une entente détaillée concernant la mise en oeuvre des principes énoncés dans l'accord-cadre, signé en août 1990. La signature de cet accord détaillé était prévue pour avril 1991.

1.4.3 Refonte des systèmes

Dans le cadre des travaux relatifs à la refonte de ses systèmes administratifs, le Ministère a procédé en novembre 1990 à la mise en marche de trois nouveaux

systèmes de grande envergure relatifs aux taxes à la consommation. L'implantation de ces systèmes a été précédée d'une période d'essais en laboratoire selon une technique innovatrice mise au point par les spécialistes du Ministère et menée à bonne fin grâce à la participation active des utilisateurs.

1.4.4 Législation

Au cours de l'exercice 1990-1991, le Ministère a rédigé cinq projets de loi relatifs à la mise en application de la politique fiscale du gouvernement et à l'harmonisation avec la législation fiscale du gouvernement fédéral. Les deux projets les plus importants portaient sur des modifications à la Loi sur les impôts (P.L. 83 et 114) ainsi que sur la réforme des taxes à la consommation (P.L. 89).

1.4.5 Remboursement anticipé

Le programme de remboursement anticipé des trop-perçus d'impôt, inauguré en 1989, et rendu accessible à un plus grand nombre de contribuables en 1990, a continué d'être utilisé par un nombre accru de personnes au cours de l'exercice 1990-1991. Au 31 mars 1991, des chèques de remboursement anticipé d'une valeur de 100 022 309 $ avaient été expédiés à 285 839 contribuables pour l'année d'imposition 1990, ce qui représente une augmentation d'environ 30 % en nombre et en valeur sur l'année précédente.

1.4.6 Traitement des déclarations

Au cours des dernières années, le ministère du Revenu s'est appliqué à réduire le délai de traitement des déclarations de revenus des particuliers. Ces efforts se sont maintenus en 1990-1991. À titre d'exemple, au 31 mars 1991, les remboursements pour 1990 s'élevaient à 157 400 000 $ versés à 375 838 contribuables. Le délai moyen d'émission des chèques de remboursement était légèrement inférieur à 30 jours alors qu'il était de 32 jours en moyenne pour l'année 1989-1990.

1.4.7 Services à la clientèle

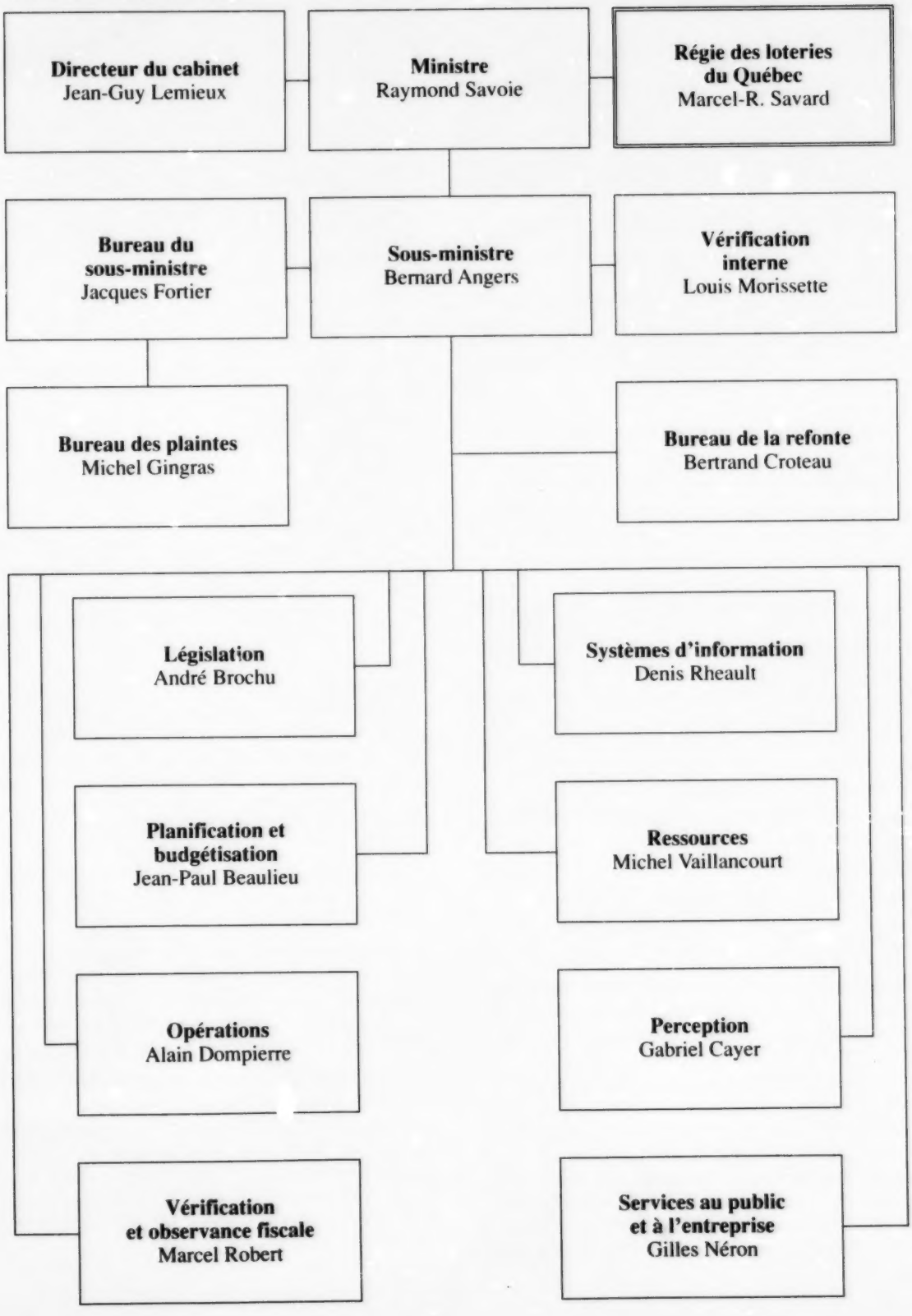
Au cours de l'exercice 1990-1991, le ministère du Revenu a poursuivi ses efforts pour bien informer les contribuables et les mandataires et leur fournir les renseignements requis pour s'acquitter de leurs obligations fiscales.

De plus, en février 1991, une journée de consultation a été organisée pour un groupe de représentants de petites et moyennes entreprises. Cette journée a permis au Ministère de prendre connaissance des problèmes propres à cette catégorie d'entreprises quant à l'administration fiscale. Les commentaires formulés faciliteront l'identification des correctifs à apporter.

1.4.8 Lutte à la fraude fiscale

Faire échec à l'évasion fiscale constitue l'une des tâches primordiales du mandat du ministère du Revenu. Au cours de l'exercice 1990-1991, l'activité s'est concentrée principalement dans les domaines du tabac et des carburants. Dans ce but, le Ministère a pu bénéficier de la collaboration de divers organismes intéressés, notamment de Revenu Canada (Douanes et Accise), du ministère du Revenu de l'Ontario et de membres de l'administration fiscale de quelques États américains.

1.5 Organigramme au 31 mars 1991
Ministère du Revenu



1.6 Organisme relevant du ministère du Revenu

La Régie des loteries du Québec

La Régie des loteries du Québec est un organisme qui a été créé par la Loi sur les loteries et courses, sanctionnée le 23 décembre 1969, dont la responsabilité est passée du ministre de la Justice au ministre du Revenu à la suite du décret 3500-76 du 12 octobre 1976.

La Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement, sanctionnée le 22 décembre 1978, a remplacé la Régie des loteries et courses par un autre organisme portant le même nom. Ce nom a été modifié en 1990 pour devenir Régie des loteries (L.Q. 1990, chapitre 46).

La Régie a le mandat général

- d'assurer l'application, l'exécution et le respect de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et des règles ou règlements adoptés en vertu de cette loi;
- de surveiller et de contrôler, dans le meilleur intérêt du public, les concours publicitaires, l'exploitation des appareils d'amusement et les systèmes de loteries ;
- de percevoir les droits prescrits en vertu de la loi.

La Régie se compose de cinq membres, dont un président et un vice-président, tous nommés par le gouvernement. Le président en est le directeur général et il est responsable de son administration dans le cadre de ses règlements de régie interne. Il exerce ses fonctions à temps plein comme les autres membres désignés par le gouvernement.

Au plus tard le 30 juin de chaque année, la Régie soumet un rapport de ses activités au ministre du Revenu qui le dépose à l'Assemblée nationale.

1.7 Structure administrative et mandats

Le Ministère possède des bureaux permanents à Sainte-Foy, Québec, Montréal, Hull, Jonquière, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke, Sept-Îles, Sorel, Trois-Rivières et Toronto.

La structure administrative du ministère du Revenu est conçue de façon à grouper sous une même responsabilité les fonctions similaires, sans égard aux lois auxquelles ces fonctions se rattachent. On peut distinguer les fonctions de direction et de soutien administratif, les fonctions de soutien technique, les fonctions reliées plus directement à l'application des lois fiscales et les fonctions orientées vers les services au public.

Direction et soutien administratif

Dans cette catégorie de fonctions se trouvent, outre le cabinet du ministre et le bureau du sous-ministre, la Direction de la vérification interne, la Direction générale des ressources et la Direction générale de la planification et de la budgétisation.

La Direction de la vérification interne

Cette direction est autonome par rapport aux autres unités administratives. Elle a pour tâche de vérifier de façon systématique toutes les activités du Ministère et de fournir au sous-ministre une évaluation de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières, en vue d'en tirer le maximum d'efficience et d'efficacité.

La Direction générale des ressources

Cette direction générale coordonne, développe et administre l'ensemble des programmes qui ont trait à la gestion des ressources humaines et matérielles, de même qu'à celle des documents du Ministère.

Elle voit à l'application de la politiques gouvernementale en matière de sélection, d'embauche et de gestion du personnel. Elle effectue les études relatives au développement organisationnel et plus particulièrement au domaine des structures administratives, à la division rationnelle des tâches et des fonctions ainsi qu'au climat organisationnel. Elle coordonne la préparation et l'administration des programmes de perfectionnement et de formation pour tous les employés du Ministère, et d'un programme d'aide aux employés qui a répondu aux demandes de 63 personnes désirant un appui dans la résolution de problèmes personnels. Trois séances d'information et de sensibilisation sous des thèmes différents ont été tenues dans le hall de l'entrée de l'édifice de la rue de Marly. Elles ont regroupé au-delà de 55 organismes différents, ainsi qu'une centaine de personnes-ressources spécialisées. Plus de 4 000 employés du Ministère s'y sont présentés et ont manifesté beaucoup d'intérêt.

La Direction générale des ressources a aussi pour tâche de veiller à ce que les employés obtiennent leur rémunération et leurs avantages sociaux, d'appliquer les conventions collectives de travail et les règlements concernant l'administration du personnel.

Le Service des relations du travail assure un suivi à la restriction de l'usage du tabac aux endroits prévus à la Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics. Ces endroits au Ministère sont nommément les salles de conférence, les comptoirs destinés à l'accueil des contribuables, les salles d'attente adjacentes à ces comptoirs, les ascenseurs et les bibliothèques.

De plus, cette direction est responsable de la gestion des immeubles et des services téléphoniques, de l'aménagement et de l'entretien de l'équipement. Elle fournit aussi à l'ensemble du Ministère des services de soutien tels que l'approvisionnement, la reprographie et la messagerie externe.

Dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, elle élabore, avec les directions générales concernées, les nouveaux modèles d'organisation du travail. Elle identifie et évalue les influences organisationnelles en vue de l'implantation de changements technologiques et voit à la coordination et à la réalisation des activités d'environnement humain et opérationnel à l'intérieur de son champ de responsabilités.

Enfin, elle assume la responsabilité d'appliquer les lois et les règlements concernant la gestion des documents actifs, semi-actifs et inactifs du Ministère.

Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy et à Montréal.

La Direction générale de la planification et de la budgétisation

La Direction générale de la planification et de la budgétisation a pour mandat de conseiller le Ministère et d'offrir l'aide technique requise en matière de planification à court, moyen et long termes. En plus, elle est responsable de l'analyse et du suivi des programmations ministérielles.

Cette direction générale voit à la budgétisation et au contrôle de l'utilisation des ressources budgétaires; elle participe à l'élaboration des états financiers du gouvernement, fournit les analyses socio-économiques requises et en assure le traitement, analyse et interprète les statistiques de gestion.

Elle prépare aussi les dossiers requis pour l'étude annuelle des crédits du Ministère à l'Assemblée nationale et élabore les prévisions de revenus engendrés par les lois dont l'administration est confiée au ministère du Revenu. De plus, cette direction générale coordonne les principales activités ministérielles relatives à la fonction conseil que joue le Ministère auprès du gouvernement en matière de politiques fiscales et sociofiscales.

Soutien technique

Dans cette catégorie sont groupées des fonctions qui, comme les précédentes, servent à l'ensemble du Ministère mais revêtent un caractère très technique. Ces fonctions sont réparties entre le Bureau de la refonte, le Bureau de développement TVQ-TPS, la Direction générale des technologies de l'information et la Direction générale de la législation.

Le Bureau de la refonte

Le Bureau de la refonte a pour mission de gérer et de coordonner les travaux de la refonte des systèmes du Ministère. Il doit ainsi définir les orientations ministérielles en matière de systèmes d'information, élaborer les plans de réalisation et assurer le suivi de même que le contrôle de leur réalisation. De plus, ce bureau doit appuyer l'implantation des changements dans l'organisation des tâches découlant de la refonte et assurer le synchronisme entre le développement des systèmes et la pris en charge des activités reliées à l'environnement humain et opérationnel.

Bien que des efforts importants consentis tout d'abord à la refonte aient été transférés en cours d'année dans le développement du projet TVQ-TPS, le Bureau de la refonte poursuit toujours, parallèlement, sa mission d'orientation et de gestion des travaux de la refonte des systèmes administratifs du Ministère.

Le Bureau de développement TVQ-TPS

À la demande du gouvernement du Québec, le ministère du Revenu a été chargé d'implanter, le 1er janvier 1992, un nouveau régime de taxation à la fourniture de biens et services (TVQ) et de prendre en charge l'administration de la taxe sur les produits et services (TPS) du gouvernement du Canada, sur le territoire du Québec. Pour ce faire, le Bureau de développement TVQ-TPS a été mis sur pied avec la responsabilité d'orienter et de coordonner la réalisation de cet important projet gouvernemental. Plus spécifiquement, il a comme mandat de définir les orientations ministérielles, d'établir un plan général, de coordonner la réalisation des activités et d'en faire le suivi.

La Direction générale des systèmes d'information

Le mandat de cette direction générale consiste d'une part, à établir le plan directeur des technologies de l'information en harmonie avec les orientations et les priorités ministérielles, à conseiller les autorités du Ministère sur les choix de priorités et d'investissements dans les programmes à mettre en oeuvre pour soutenir sa mission gouvernementale, et d'autre part, à effectuer le développement, l'actualisation et l'entretien des systèmes informatiques et administratifs du Ministère. En outre, elle a la responsabilité d'exploiter les systèmes informatiques du ministère du Revenu et du Fichier central des entreprises, et d'assurer la sécurité dans l'utilisation des technologies de l'information. Enfin, elle assiste et conseille les directions générales et leur personnel dans l'utilisation des technologies de l'information et réalise le plan ministériel annuel d'acquisition du matériel informatique et des logiciels.

La Direction générale de la législation

Cette direction générale assume la responsabilité de l'ensemble des affaires juridiques qui incombent au Ministère. Elle rédige les lois et les règlements fiscaux, répond à toutes les demandes d'interprétation relatives aux lois fiscales, diffuse les interprétations sous forme de bulletins externes ou de directives internes et vérifie l'application de ces interprétations au sein du Ministère. Elle prononce, à la demande des contribuables, des décisions anticipées.

La Direction générale de la législation est également responsable des matières contentieuses touchant la fiscalité. Elle rend les décisions sur les avis d'opposition signifiés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que les décisions relatives aux déterminations des statuts de travailleurs; elle regroupe les contentieux qui représentent le Ministère en demande et en défense devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative.

La Direction générale de la législation assume finalement un rôle conseil auprès du ministère des Finances en matière de législation et de politique fiscale, notamment lors de la préparation du budget, de déclarations ministérielles et de conférences fédérales-provinciales. De plus, elle fournit à d'autres ministères une assistance technique dans la rédaction de certains projets de loi et de règlements.

Les bureaux de la Direction générale de la législation sont situés à Sainte-Foy. Toutefois, la Direction du contentieux occupe des bureaux à Sainte-Foy et à Montréal, et la Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques compte une Direction régionale des oppositions à Sainte-Foy et une autre à Montréal.

Application des lois fiscales

Les fonctions directement reliées à l'application des lois fiscales sont réparties entre la Direction générale des opérations, la Direction générale de la perception et la Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale.

La Direction générale des opérations

La Direction générale des opérations est responsable des fonctions d'encaissement et de comptabilisation. Elle s'assure que les déclarations des particuliers, des mandataires et des corporations sont produites. Elle traite ensuite ces déclarations, émet les avis de cotisation et rembourse les trop-perçus. Elle concilie les remises des employeurs avec leurs déclarations. De plus, cette direction fournit au public un service d'analyse et de règlement des requêtes relevant de sa compétence. Elle assure la circulation des dossiers physiques des assujettis et supervise la réception et l'expédition du courrier.

En mars 1990, la Direction générale des opérations s'est vu confier la gestion des fonctions essentielles à la mise en oeuvre des projets issus de la refonte des systèmes administratifs et de l'administration des taxes de vente fédérale et du Québec.

Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy, à Montréal et, depuis le début de 1986, à Québec, au Centre Champlain, où loge la Direction de la cotisation immédiate du bureau de Sainte-Foy.

La Direction générale de la perception

Cette direction générale a pour mandat de recouvrer et de protéger les créances du Ministère, d'obtenir les rapports de taxes et d'impôts non produits par les mandataires dans les délais prescrits, d'identifier les créances jugées irrécouvrables, de formuler les recommandations requises en vue de leur radiation et de récupérer les créances radiées devenues recouvrables. Elle perçoit les comptes de faillis ainsi que ceux des corporations dont la charte fait l'objet de dissolution volontaire ou forcée, délivre les certificats autorisant la distribution de biens en vertu de l'article 14 de la Loi sur le ministère du Revenu, dans les cas de successions et de dissolutions de compagnies, et conseille le Ministère en matière de perception fiscale. Ses bureaux sont situés à Québec et à Montréal.

La Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale

Cette direction générale s'assure de l'exactitude des déclarations produites par les particuliers, les corporations et les mandataires. Elle vérifie si les montants versés au Ministère sont conformes aux prescriptions des lois. Elle assume la responsabilité de faire échec à la fraude fiscale, négocie et administre des ententes avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux en matière de collaboration et de perception de droits fiscaux. De plus, elle organise des activités de sensibilisation au respect volontaire des lois fiscales.

Cette direction possède des bureaux de vérification et des bureaux d'enquêtes spéciales à Sainte-Foy et à Montréal, de même qu'un bureau de vérification à Toronto. Ce dernier a pour mission principale de desservir les entreprises qui sont assujetties aux lois fiscales du Québec et qui font affaire avec le ministère du Revenu à partir d'un bureau situé en Ontario. Des équipes de vérification sont également affectées en permanence aux bureaux de Jonquière, de Sherbrooke, de Rimouski, de Trois-Rivières et de Hull.

Services à la clientèle

Les fonctions exercées par le personnel appelé principalement à traiter directement avec les citoyens et les entreprises relèvent de la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise

Cette direction générale a pour mandat de faire connaître aux citoyens, de même qu'aux entreprises, les droits que leur confèrent les lois fiscales administrées par le ministère du Revenu et les obligations que ces lois leur imposent. Elle offre avec célérité, efficacité et courtoisie, à la clientèle diverse du Ministère, des services d'assistance et de renseignements de première qualité, accessibles dans toutes les régions du Québec.

En plus de répondre aux demandes de renseignements faites par courrier, par téléphone ou en personne à ses bureaux, cette direction générale élabore et met en oeuvre des programmes d'information, de publicité et de relations publiques axés sur les lois et règlements qu'administre le Ministère ainsi que sur les services qu'il met à la disposition de la population.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise a aussi pour tâche de concevoir, de rationaliser et de produire l'ensemble des formulaires requis par les directions générales à l'intention de la clientèle interne et externe du Ministère.

À la suite de l'implantation des nouveaux systèmes d'enregistrement découlant de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, cette direction générale ajoute à ses responsabilités celle de fournir aux clientèles internes et externes des services de qualité lors de l'enregistrement aux fichiers des taxes à la consommation, des retenues à la source et de l'impôt des corporations. Elle s'occupe aussi de l'entretien des fichiers concernés et des diverses accréditations prescrites par les lois fiscales.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise assume également depuis novembre 1990 la production des communications personnalisées et normalisées qui sont requises par les nouveaux systèmes opérationnels du Ministère.

Elle informe les autorités du Ministère des réactions et des attentes des diverses catégories de clientèle et les conseille en toute matière relevant des domaines du renseignement, des communications, de la production et de la diffusion de formulaires. De plus, elle assure le suivi de la correspondance non identifiée acheminée au Ministère.

Au cours de présent exercice, cette direction générale a joué un rôle de premier plan dans l'organisation de la réforme progressive de la taxe de vente du Québec et dans la prise en charge de l'administration de la taxe sur les produits et services.

Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy, Québec, Montréal, Hull, Jonquière, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke, Sept-Îles, Sorel et Trois-Rivières.

1.8 Titulaires des fonctions au 31 mars 1991

Cabinet du Ministre

Ministre
Raymond Savoie

Directeur du cabinet
Jean-Guy Lemieux

Bureau du sous-ministre

Sous-ministre
Bernard Angers

Directeur du bureau
Jacques Fortier

Coordonnateur des plaintes
Michel Gingras

Directeur de la vérification interne
Louis Morissette

Sous-ministre adjoint et directeur général du Bureau de la refonte et du Bureau de développement TVQ-TPS
Bertrand Croteau

Directeur général adjoint
Claude Rivard

Directeur de la planification, du suivi et du support en systèmes
Ghislain Guérin

Directeur de l'information et de l'environnement humain et opérationnel
Vacant

Direction générale des ressources

Directeur général
Michel Vaillancourt

Directrice générale adjointe — Montréal
Mariette Potvin

Directeur du développement des ressources humaines
Régent Thibaudeau

Directeur des services professionnels
Pierre Poulin

Directeur de l'administration des conditions de travail
Yves-R. Cantin

Directeur des ressources matérielles
Pierre Veilleux

Directeur de la gestion documentaire
André Frenière

Directeur du programme d'aide aux employés
Maurice Lapointe

Direction générale de la planification et de la budgétisation

Sous-ministre adjoint et directeur général
Jean-Paul Beaulieu

Directeur des études, des recherches et de la statistique
L.-Gilles Gosselin

Directrice de la planification
Suzanne Francoeur

Directeur du budget, du contrôle des revenus et de la programmation
Hieu Duc Trinh

Direction générale des systèmes d'information

Sous-ministre adjoint et directeur général
Denis Rheault

Directeur de la planification et de la coordination et conseil
Pierre Bouchard

Directeur des technologies appliquées
Vacant

Directeur des systèmes opérationnels
Renald Dion

Directeur du traitement informatique
Yves Saint-Jacques

Directeur du développement des systèmes
Jean-Guy Parent

Direction générale de la législation

Sous-ministre adjoint et directeur général
André Brochu

Directeur des systèmes et des procédés
Bruno Boudreault

Directeur de la coordination, du contrôle et du soutien
Richard Bilodeau

Directeur de la rédaction des lois et des règlements
Hubert Gaudry

Directeur des oppositions, des appels et des affaires juridiques
Jacques Pinsonnault

Directeur des bulletins d'interprétation
Bernard Morazé

Directeur des impôts
François-T. Tremblay

Directeur des taxes à la consommation
André Gingras

Directeur du contentieux — Sainte-Foy
André-F. Rochon

Directeur du contentieux — Montréal
Yves Ouellette

Direction générale de la perception

Directeur général
Gabriel Cayer

Directeur général adjoint — Sainte-Foy
Jean-Claude Giroux

Directeur général adjoint — Montréal
Jacques Zrihen

Directeur de la coordination, des programmes et des méthodes
Claude Goyette

Directeur du contrôle et conseil
Jean Rompré

Direction générale des opérations

Sous-ministre adjoint et directeur général
Alain Dompierre

Directrice générale adjointe — Sainte-Foy
Suzanne Maisonneuve-Benoit

Directeur général adjoint — Montréal
Réjean Beaulieu

Directeur de la coordination
Raymond Pilon

Directeur des programmes et des procédés
Guy Morel

Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale

Sous-ministre adjoint et directeur général
Marcel Robert

Directeur général adjoint — Sainte-Foy
Gaston L'Anglais

Directeur général adjoint — Montréal
André Mongrain

Directeur de la planification, des méthodes et des statistiques
Marc Paquet

Directeur de l'observance fiscale
Alain Dufour

Direction générale des services au public et à l'entreprise

Directeur général
Gilles Néron

Directeur des services à la clientèle — Sainte-Foy (région est du Québec)
Maurice Poirier

Directeur des services à la clientèle — Montréal (région ouest du Québec)
Gilbert Chapleau

Directeur de la planification, de la coordination et des méthodes
Vacant

Directrice des communications
Michèle LaSanté

Directeur des formulaires
Gaëtan Hallé

Directeurs des services à la clientèle

Hull :	Denis Lemay
Jonquière :	Laurent Larouche
Rimouski :	Norbert Boudreau
Rouyn-Noranda :	Nicole Bourque
Sept-Îles :	Francine Bernard
Sherbrooke :	Robert Carle
Sorel :	Pierre Daoust
Trois-Rivières :	Claude Ricard

1.9 Loi sur le ministère du Revenu

La Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31) régit l'ensemble des lois fiscales. En plus des dispositions relatives à l'organisation et à l'administration du ministère du Revenu, le chapitre III de cette loi vise à l'application et à l'exécution des lois fiscales et concerne notamment :

- le recouvrement des droits et autres montants exigibles en vertu d'une loi fiscale;
- les montants déduits, retenus ou perçus;
- les intérêts;
- les remboursements et l'affectation d'un remboursement à une dette due au gouvernement;
- les livres, comptes et rapports que doivent tenir ou produire les mandataires et les contribuables;
- la vérification et les enquêtes;
- les pénalités;
- la confidentialité des renseignements obtenus dans l'application d'une loi fiscale;
- la procédure et la preuve devant les tribunaux;
- la remise de droits, de peines et de certaines dettes;
- le pouvoir réglementaire.

1.10 Lois administrées par le ministère du Revenu

Ce rapport vise les lois mentionnées dans les Lois refondues du Québec ainsi que les lois modificatrices sanctionnées au cours de l'exercice 1990-1991.

- Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux (L.R.Q., chapitre D-9)
- Loi sur les droits successoraux (abrogée) (L.R.Q., chapitre D-13.2)
- Loi concernant les droits sur les successions (remplacée) (L.R.Q., chapitre D-16)

- Loi concernant les droits sur les transferts de terrains (L.R.Q., chapitre D-17)
- Loi sur la fiscalité municipale (L.R.Q., chapitre F-2.1 en partie)
- Loi concernant l'impôt sur la vente en détail (L.R.Q., chapitre I-1)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (L.R.Q., chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-4)
- Loi sur les licences (L.R.Q., chapitre L-3)
- Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement (L.R.Q., chapitre L-6, en partie)
- Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31)
- Loi sur le paiement d'allocations à certains travailleurs autonomes (L.R.Q., chapitre P-1)
- Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (L.R.Q., chapitre R-5, en partie)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., chapitre R-9, en partie)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., chapitre R-20.1)
- Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel (L.R.Q., chapitre S-34, en partie)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., chapitre T-1)
- Loi concernant la taxe sur la publicité électronique (L.R.Q., chapitre T-2)
- Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie (L.R.Q., chapitre T-3)
- Loi concernant la taxe sur les télécommunications (L.R.Q., chapitre T-4)

Deuxième partie
Programmes administrés

Au cours de l'exercice 1990-1991, le ministère du Revenu était responsable de l'administration de trois programmes budgétaires reliés à autant de secteurs de l'activité gouvernementale.

Programme 01 : Administration fiscale, programme du secteur de l'administration financière

Programme 02 : Aide financière au revenu de travail

Programme 03 : Contrôle des jeux de hasard et des courses

2.1 Programme 01 : Administration fiscale

Ce programme vise à assurer la perception des contributions, des taxes et des impôts dus en vertu des lois fiscales administrées par le ministère du Revenu. C'est le plus important de ceux dont le Ministère est responsable, tant sous le rapport des sommes visées que sous celui du nombre de citoyens touchés ou des ressources humaines et financières exigées.

En raison de son envergure, le programme 01 est réparti en cinq éléments qui correspondent au regroupement des fonctions à la base de la structure administrative.

Élément 1 — Perception
Élément 2 — Vérification
Élément 3 — Soutien technique
Élément 4 — Direction et soutien administratif
Élément 5 — Services au public

Élément 1 — Perception

Les fonctions comprises dans cet élément sont essentiellement celles de la Direction générale des opérations et de la Direction générale de la perception.

La Direction générale des opérations

La Direction générale des opérations a assumé en 1990-1991 une gestion efficace des changements majeurs apportés aux systèmes comptable et administratif du Ministère. Durant cette même période, elle a continué d'améliorer la qualité des services à la clientèle.

Gestion de la continuité

Chaque année, la Direction générale des opérations doit desservir une clientèle nombreuse et variée (particuliers, corporations, employeurs, mandataires et bénéficiaires).

Au 31 mars 1991, pour l'année d'imposition 1990, elle avait émis 375 838 chèques de remboursement aux particuliers pour un montant de 157,4 millions de dollars, dont 285 839 étaient des chèques de remboursement anticipés, mesure qui, à sa troisième année d'existence, est de plus en plus populaire auprès des contribuables. Pour l'année d'imposition 1991, la Direction générale des opérations prévoit émettre plus d'un million de chèques de remboursement anticipé. Le délai moyen pour émettre ces chèques est de 10 jours ouvrables; il s'agit là d'un service dont la rapidité est appréciée de la clientèle.

Le secteur des corporations, qui touche une clientèle beaucoup plus restreinte que celle des particuliers, a émis 247 601 avis de cotisation pour l'année financière 1990-1991. Les encaissements relatifs à ce secteur d'activité (2,1 milliards pour l'impôt des corporations) représentent 7 % des encaissements globaux (28,5 milliards dans l'année) effectués par la Direction générale des opérations.

Pour l'exercice financier 1990-1991, 224 194 employeurs ont effectué des paiements de retenues à la source représentant 57 % des encaissements, soit plus de 16 milliards $.

Les 315 000 mandataires qui perçoivent les taxes à la consommation sont, quant à eux, soumis à six lois. Les paiements effectués par ces mandataires représentent 25 % du total des recettes perçues à la Direction générale des opérations, soit 7,1 milliards $. Ce secteur a subi en 1990-1991 des modifications importantes puisqu'il a été le premier à être intégré aux nouveaux systèmes administratif et comptable.

Le principe d'autocotisation sur lequel la fiscalité au Québec repose, commande un souci constant d'équité qui comporte à la fois des mesures d'aide aux contribuables, pour leur permettre de se prévaloir de leurs droits, et des mesures coercitives qui assurent à la collectivité que chacun s'acquitte de ses obligations.

Depuis plusieurs années, la Direction générale des opérations développe dans ses activités une dimension sociale, d'où la formation d'une clientèle « bénéficiaire ». Cette clientèle se regroupait en 1990-1991 dans trois programmes : le remboursement d'impôt foncier (RIF), l'allocation au logement pour les personnes âgées (Lorigente) et l'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT).

L'accent mis chaque année sur la rapidité d'émission des avis de cotisation des contribuables, la période d'inscription continue dans le programme d'allocation au logement pour les personnes âgées (Logirente), l'administration du programme d'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), le regroupement des déclarations de revenus des personnes décédées et faillies dans un programme de travail particulier ne sont que quelques exemples des mesures d'aide aux contribuables adoptées par la Direction générale des opérations.

Quant à l'aspect coercitif de son rôle, la Direction générale des opérations adopte des mesures afin d'assurer l'équité fiscale. Ainsi, il existe des activités adaptées à divers types de clientèle afin d'inciter ces personnes à produire les déclarations et rapports requis. En vue d'augmenter l'efficacité et la rentabilité de ces mesures incitatives, des projets d'informatisation sont présentement en cours de réalisation. En plus, le programme de récupération des droits et d'équité fiscale a produit des revenus de 20 700 000 $ alors que la conciliation des relevés 3 (revenus de placements et de fiducie) a produit un apport supplémentaire d'impôt de 9 800 000 $.

Gestion des changements

L'exercice financier 1990-1991 se caractérise par des changements majeurs à la Direction générale des opérations. Ces changements se regroupent sous deux thèmes principaux, soit l'implantation des nouveaux systèmes administratif et comptable et le projet TVQ-TPS.

Les nouveaux systèmes

L'année 1990 a débuté avec le rodage du système « Enregistrement », livré à l'automne 1989. Les activités d'enregistrement ont ensuite été transmises à la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

Dans le but d'assurer la qualité et l'intégration harmonieuse des systèmes développés, la Direction générale des opérations a fait preuve d'initiative et d'innovation en créant, au printemps 1990, un laboratoire où l'on procède à des essais des nouveaux systèmes avant leur implantation en milieu opérationnel. Cette décision est le fruit d'une gestion orientée vers l'efficacité et l'amélioration constante de la qualité des services à la clientèle.

En novembre 1990, les nouveaux systèmes administratifs relatifs aux taxes à la consommation ont été mis en oeuvre en milieu opérationnel.

Projet TVQ-TPS

Au cours de la même année, la Direction générale des opérations s'est vu confier la responsabilité de l'implantation du projet TVQ-TPS dans son milieu. Ce projet d'envergure aura des retombées d'une extrême importance pour les deux gouvernements (provincial et fédéral). Devant l'ampleur de cette entreprise, une structure a été mise en place à l'intérieur même de la Direction générale des opérations pour assurer la réussite de ce projet et faciliter l'intégration aux activités déjà existantes.

Pour s'adapter à ces changements, les intégrer à ses activités déjà en cours et en assurer le fonctionnement, la Direction de la coordination et de la mise en oeuvre a été créée au sein de la Direction générale des opérations afin de gérer les grandes fonctions essentielles à la mise en oeuvre des systèmes issus de la refonte. Cette direction servira aussi lors du projet TVQ-TPS.

Toutes ces nouvelles responsabilités qui sont, comme on peut le constater, des projets de grande envergure ont exigé du personnel un engagement total et constant ainsi qu'une gestion proactive et innovatrice.

La Direction générale de la perception

La Direction générale de la perception a assumé son mandat tout en participant activement aux projets suivants :

— la refonte des systèmes administratifs du Ministère;

— la révision des manuels de référence;

— l'administration par le ministère du Revenu du Québec de la taxe sur les produits et services à compter du 1er janvier 1992, ce qui lui a permis de percevoir plus de 350 millions de dollars de comptes en souffrance en 1990-1991.

De plus, au cours de l'exercice, une unité de vérification opérationnelle a été mise sur pied dans le but d'évaluer l'économie, l'efficience et l'efficacité des systèmes et procédures en place à la Direction générale de la perception.

En outre, cette direction générale a apporté des changements importants à sa structure administrative au cours du deuxième semestre dans le but de tenir compte des systèmes qui ont été implantés et de la réorganisation du travail à l'intérieur de certains secteurs d'activités. Ces modifications à la structure ont coïncidé, à Québec, avec le déménagement des bureaux de la Direction générale de la perception du 3800, rue de Marly à Sainte-Foy au 214, avenue Saint-Sacrement à Québec.

Réalisations à l'égard de la perception des comptes à recevoir

Comme il est mentionné précédemment, la Direction générale de la perception a perçu au cours de l'exercice 1990-1991 des créances totalisant plus de 350 millions de dollars, en sus des créances qui ont été acquittées volontairement par les débiteurs, notamment par l'effet de l'envoi cyclique d'avis de perception et d'avis de non-production de rapports prévus par la loi.

En résumé, les réalisations de cette direction générale se traduisent ainsi :

— 37 567 comptes en souffrance qui ont été perçus dans les secteurs de la perception par procédures et de la perception assistée par ordinateur;

— 71 634 cas de mandataires qui ont été régularisés parce qu'ils n'avaient pas produit les rapports prescrits dans les délais prévus par la loi;

— 17 634 cas de faillites qui ont été réglés;

— 4 315 cas de dissolutions volontaires et forcées de corporations qui ont été réglés;

— 6 304 certificats autorisant la distribution des biens à l'égard de successions ou d'entreprises en voie de dissolution qui ont été délivrés;

— 1 628 créances radiées devenues recouvrables qui ont été récupérées.

Par ailleurs, la Direction générale de la perception a radié 6 843 créances, représentant près de 50 millions de dollars, parce qu'elles étaient devenues irrécouvrables.

Réalisations à l'égard des projets de développement

• Révision des manuels de référence en usage à la DGP

En 1990-1991, la Direction générale de la perception a poursuivi la conception, le développement et la diffusion de ses manuels de référence. Le mandat qui encadre ces activités a pour objectif de doter cette direction générale de manuels conformes à son mandat, à sa politique de gestion et à sa politique de perception. De plus, ces manuels ont pour but d'harmoniser les méthodes de travail, d'améliorer l'efficacité des interventions et de rationaliser l'usage des recours administratifs et judiciaires. En 1990-1991, il y a eu la préparation de manuels concernant l'analyse financière adaptée à la perception, les sûretés et la radiation des créances irrécouvrables. En outre, 889 jours-personnes ont été consacrés à la formation des employés de la Direction générale de la perception visant les sujets mentionnés précédemment.

• Refonte des systèmes administratifs du Ministère

Dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, la Direction générale de la perception a implanté, en collaboration avec la Direction générale des technologies de l'information et le Bureau de la refonte, un système permettant l'émission d'avis périodiques de non-production des rapports prescrits et elle a poursuivi le développement d'un système permettant l'émission d'avis cycliques de perception. Ces systèmes aideront les percepteurs à recouvrer les créances des mandataires qui perçoivent les taxes à la consommation, et des employeurs qui effectuent des retenues à la source, et à régulariser les dossiers des mandataires qui n'ont pas produit les rapports prescrits dans les délais prévus par la loi.

De plus, la Direction générale de la perception a contribué à la mise en oeuvre des nouveaux systèmes de comptabilité, d'enregistrement des mandataires et de traitement des remises de taxes en participant entre autres aux activités suivantes :

— les essais en laboratoire;

— l'épuration des comptes à recevoir de l'ancien système des taxes;

— la mise à jour des intérêts avant la conversion au nouveau système;

— la formation de son personnel, soit 2 408 jours-personnes consacrés à la formation.

De nouvelles étapes ont été franchies dans le projet visant à implanter, à l'automne 1991, le système informatisé d'aide à la gestion, SIAG - DGP, lequel fournira à tous les gestionnaires de la Direction générale de la perception un outil qui facilitera l'analyse et l'interprétation des données de gestion et qui contribuera à améliorer la prise de décisions.

• Projet TVQ-TPS

La Direction générale de la perception a participé à des études portant sur la faisabilité administrative et technique de la réforme fiscale de la TVQ et de l'administration de la TPS par le ministère du Revenu du Québec et elle a apporté son expertise dans le domaine de la perception des comptes à recevoir. Au cours de l'exercice 1990-1991, cette direction générale a travaillé à établir les bases qui lui permettront de prendre en charge le recouvrement des créances provenant de la TVQ et de la TPS perçues. Citons à titre d'exemples le développement, effectué en collaboration avec la Direction générale des systèmes d'information et une firme de consultants, du système de perception automatisé des comptes minimes (« PACOM »), et la contribution de la Direction

générale de la perception dans les changements qui ont été apportés à ses systèmes et à ses formulaires pour tenir compte des modifications aux lois fiscales (TVQ et TPS).

Élément 2 — Vérification et observance fiscale

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale.

La Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale

Au cours de l'exercice 1990-1991, cette direction générale a commencé l'implantation de son plan de réorganisation administrative. Dans le cadre de ces changements, le nom de la direction générale a été modifié par l'ajout des mots « et de l'observance fiscale », afin de mieux souligner son rôle dans la lutte contre la fraude fiscale. En plus de ses activités régulières, de la poursuite de son programme de récupération de droits et d'équité fiscale et de l'attention spéciale accordée pour contrer la fraude dans les secteurs des carburants, du tabac et des boissons alcooliques, elle a entrepris de renforcer ses mesures de contrôle fiscal quant aux activités de l'industrie du camionnage. Durant cette période, elle a poursuivi sa participation au développement de la refonte des systèmes administratifs et a amorcé les travaux préparatifs à l'administration des taxes à la consommation et de la taxe sur les produits et les services.

Résultats obtenus

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 1991, la récupération totale de droits fiscaux, y compris les pénalités, sauf les frais d'intérêt, s'établit à 299 715 800 $. Ce résultat représente une augmentation de 12,7 % par rapport à l'exercice précédent. Par ailleurs, les coûts d'opération de la Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale se sont accrus de 2,6 % en 1990-1991. Enfin, la récupération moyenne de droits par poste occupé représente 269 000 $ comparativement à 232 100 $ en 1989-1990.

Programme de récupération de droits et d'équité fiscale

Mis en oeuvre en 1985, ce programme a pour objet d'accroître les activités de vérification dans les secteurs où le potentiel de récupération de droits est le plus élevé.

En 1990-1991, les phases I, II et III de ce programme ont été poursuivies par la réalisation d'activités de vérification additionnelles dans les secteurs de l'impôt des corporations et des particuliers, de l'impôt sur la vente en détail et des remises des employeurs. À la Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale, 178 années-personnes ont été consacrées en 1990-1991 à la réalisation du programme. Ces ressources additionnelles ont engendré des récupérations de droits fiscaux de 60 015 912 $ à un coût estimé à 7 714 644 $, soit un rendement de 7,78 $ pour chaque dollar dépensé.

Programmes spéciaux

- **Carburants**

Ce programme spécial a été mis en oeuvre en septembre 1986 afin de contrer la fraude dans le domaine des carburants. Placé dès le début sous la supervision du sous-ministre adjoint à la vérification et à l'observance fiscale, un comité ministériel a dirigé les activités du programme jusqu'en avril 1990. Durant cette période, des avis de cotisation totalisant plus de 50 000 000 $ ont été émis et des amendes totales de 1 127 250 $ ont été imposées. Des ententes ont aussi été signées avec Revenu Canada concernant la surveillance des produits pétroliers aux frontières ainsi qu'avec les États de New York, du Maine et du Vermont quant à l'échange de renseignements en cette matière.

Depuis avril 1990, la Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale maintient sa présence dans ce secteur au moyen de ses activités régulières d'inspection, de vérification et d'enquêtes. Notamment, plusieurs cas de fraude ont pu être réglés et des amendes totalisant 655 762 $ ont été imposées. Au cours de l'exercice 1990-1991, les travaux se sont poursuivis afin de renforcer les pouvoirs d'intervention du Ministère au moyen d'amendements à la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Les données disponibles montrent une amélioration de l'observance fiscale dans ce domaine d'activités.

- **Tabac**

Un comité ministériel, présidé par le sous-ministre adjoint à la vérification et à l'observance fiscale, a été formé en janvier 1988 afin de coordonner les travaux des directions générales visant à contrer l'évasion fiscale en matière d'impôt sur le tabac. Le plan d'action, mis en oeuvre depuis ce temps, a privilégié les vérifications fiscales chez les manufacturiers, les grossistes et les détaillants, la collaboration avec les juridictions voisines (Revenu Canada, gouvernement de l'Ontario, États de New York, du Maine et du Vermont) ainsi que les négociations avec les manufacturiers et les grossistes de tabac afin d'améliorer les contrôles existants.

Ces activités ont permis, jusqu'au 31 mars 1991, d'identifier des récupérations de droits représentant plus de 76 millions $ et d'obtenir 529 condamnations à des amendes totales de 5,3 millions $. En 1990-1991, des travaux ont aussi été réalisés afin d'accroître les pouvoirs d'intervention du Ministère dans ce secteur fiscal. C'est ainsi que, le 26 mars 1991, le ministre du Revenu annonçait à l'Assemblée nationale de nouvelles dispositions concernant l'identification du tabac destiné à la vente au Québec. Également, un important projet de loi modifiant la Loi concernant l'impôt sur le tabac a pu être complété.

• Boissons alcooliques

Un autre comité ministériel, sous la présidence du sous-ministre adjoint à la vérification et à l'observance fiscale, a été créé en 1989 afin de contrer l'évasion fiscale dans le commerce des boissons alcooliques.

Depuis juin 1989, 380 établissements détenant un permis d'alcool ont été visités et 743 infractions ou anomalies ont été constatées. Des avis de cotisation totalisant 464 349 $ ont aussi été émis.

D'autres moyens de contrôle ont été développés en collaboration avec divers organismes gouvernementaux, notamment :

— avec Revenu Canada concernant les exportations et les importations ainsi que l'échange de renseignements en matière de taxes à la consommation;

— avec le ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie concernant les permis de fabricant;

— avec la Société des alcools du Québec concernant le contrôle des importations, le timbrage des contenants, les dons et les ventes aux détenteurs de permis;

— avec la Régie des permis d'alcool du Québec concernant, entre autres, les obligations fiscales des détenteurs de permis de réunion pour vendre.

Quant aux modifications législatives, il faut noter l'adoption du projet de loi 89 qui vient resserrer les contrôles en introduisant la notion d'agent-percepteur, les amendes pour les acquisitions illicites ainsi que les nouveaux pouvoirs du ministre concernant l'enregistrement des mandataires.

• Industrie du camionnage

Depuis 1987, la nouvelle législation en matière de camionnage a produit un accroissement de la concurrence et de l'efficacité au sein de l'industrie. Durant cette période, plusieurs transporteurs québécois ont souffert de la concurrence étrangère.

Après avoir consulté les membres de l'industrie, le Comité Charbonneau sur la sous-traitance dans l'industrie du camionnage présentait, en juillet 1990, ses recommandations au ministre des Transports du Québec. Plusieurs de ces recommandations visaient une perception plus rigoureuse de la taxe sur les carburants auprès des transporteurs interprovinciaux ainsi qu'un contrôle accru de la détention par ceux-ci de certificats d'enregistrement en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Le 4 juillet 1990, le gouvernement décidait de regrouper sous l'autorité de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) les activités de contrôle routier, et de confier au ministère des Transports le soin de réaliser cette intégration en collaboration avec les ministères concernés, y compris le ministère du Revenu.

Depuis juillet 1990, des représentants du ministère du Revenu participent aux divers comités formés par le ministère des Transports afin d'établir les orientations en matière de contrôle routier.

Afin d'enrichir sa participation, le Ministère formait en septembre 1990 son propre comité sur l'industrie du camionnage. Présidé par le sous-ministre adjoint à la vérification et à l'observance fiscale, ce comité regroupe des membres de la plupart des directions générales.

Les principaux travaux réalisés au cours de l'exercice ont porté sur

— l'élaboration d'une entente avec la SAAQ concernant le partage des mandats reliés au contrôle routier. C'est ainsi que les inspecteurs en carburant du Ministère continueront de vérifier la coloration du mazout utilisé par les transporteurs alors que les contrôleurs routiers de la SAAQ contrôleront les certificats d'enregistrement délivrés en vertu des lois fiscales;

— l'implantation d'un système de vignettes permettant de faciliter le contrôle des certificats d'enregistrement;

— les modifications aux exigences d'enregistrement permettant d'inclure tous les usagers, transporteurs et sous-transporteurs;

— l'amélioration des programmes de vérification auprès des transporteurs américains faisant des affaires au Québec. Quinze de ces entreprises ont déjà été vérifiées.

Élément 3 — Soutien technique

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles du Bureau de développement TVQ-TPS, du Bureau de la refonte, de la Direction générale des technologies de l'information et de la Direction générale de la législation.

Le Bureau de développement TVQ-TPS

Au cours de l'exercice financier 1990-1991, le Bureau de développement TVQ-TPS a dirigé l'ensemble de ses activités d'orientation, de coordination et de suivi en fonction des priorités ministérielles. En plus de préciser les rôles et responsabilités des directions générales concernées, le Bureau de développement TVQ-TPS assure la planification et la coordination des activités à réaliser.

Les principales activités du Bureau de développement TVQ-TPS, au cours de la dernière période, ont été la définition des orientations du projet, la mise en place d'une structure de gestion du projet TVQ-TPS, l'allocation des ressources, l'élaboration du plan général des activités, et la coordination et le suivi du projet.

Différents travaux en matière d'environnement humain et opérationnel (EHO) ont également été réalisés par l'unité de support au changement. Les principales activités ont porté sur la réalisation d'une étude d'impact du projet TVQ-TPS sur l'organisation du travail, et d'une étude sur les orientations ministérielles nécessaires à la prise en charge de la TPS. Ces activités ont été réalisées tout en assumant un rôle de sensibilisation et de support auprès des directions générales concernées.

Enfin, dans le but de permettre à tout le personnel de se familiariser avec le projet TVQ-TPS et en conformité avec la politique EHO (environnement humain et opérationnel), diverses activités de communication interne ont été réalisées.

Le Bureau de la refonte

Au cours de l'excercice 1990-1991, les travaux réalisés par le Bureau de la refonte ont donné lieu au remplacement du système SINTAX, en novembre 1990. Les résultats ainsi obtenus ont permis la mise en place d'un système intégré de gestion des taxes dont les principales composantes sont « Tenir les comptes », « Rapports de paiement », « Interfaces générales », « Encaissement » et un « Système généralisé des communications normalisées ». De plus, un nouveau système pour le traitement de la délinquance a été mis en production en janvier 1991 et un système de perception informatisé a été développé.

La mise en production simultanée des systèmes développés a été facilitée grâce aux efforts et à la collaboration des directions générales concernées, à la stratégie de mise en oeuvre qui prévoyait entre autres une période d'expérimentation en milieu opérationnel (laboratoire), et grâce aux interventions en environnement humain et opérationnel (EHO).

À cet égard, le Ministère s'est doté d'une politique EHO dont l'objectif était la prise en considération des divers aspects touchant les ressources humaines. À la suite de l'application de la politique à l'ensemble des projets développés au cours de la dernière période, le Bureau de la refonte a poursuivi ses travaux de planification, de suivi et de support au changement en plus de procéder à l'évaluation de cette politique au Ministère. Les résultats obtenus démontrent la pertinence et la contribution significative de l'approche EHO à la réussite de la mise en production des systèmes développés. Parmi les réalisations EHO de la dernière période, figurent également les activités d'information du personnel du Ministère. À ce sujet, des journées thématiques et un documentaire sur la refonte ont été particulièrement appréciés par l'ensemble des employés.

En plus de la mise en place des systèmes qui ont permis le remplacement de SINTAX, d'autres projets spécifiques ont été réalisés, dont le projet Micrographie qui a officiellement été mis en oeuvre en janvier 1991. Les résultats positifs d'un banc d'essai et l'autorisation du Conseil du trésor étaient nécessaires à la réalisation de ce projet de gestion documentaire. Les dates d'implantation ont été fixées au printemps 1992 pour Montréal et au printemps 1993 pour Québec. Des efforts ont aussi été consacrés au développement d'un nouveau système d'aide à la vérification pour la Loi sur les impôts concernant l'impôt des corporations. Finalement, un système d'information et d'aide à la gestion (SIAG) a été implanté à la Direction générale de la perception.

La Direction générale des systèmes d'information

Au cours de l'année 1990-1991, cette direction générale a orienté ses nombreuses activités dans le sens des priorités ministérielles et gouvernementales en créant de nouveaux systèmes et fonctions informatiques et en supportant les secteurs opérationnels du Ministère dans l'amélioration de la productivité et de la qualité des services au public. À cet égard, il faut mentionner deux réalisations fort importantes :

— la mise en production, le 12 novembre 1990, de toutes les composantes du nouveau système TAXES ainsi que de l'infrastructure informatique requise pour recevoir toutes les autres applications fiscales administrées par le Ministère, ce qui représente l'aboutissement de plusieurs années de travail. Pour la seule année qui se termine, cette direction générale a consacré plus de 170 années-personnes à l'accomplissement de cette tâche;

— la Direction générale des systèmes d'information s'est distinguée par son engagement hâtif dans l'exercice de planification des travaux du projet TVQ-TPS. Elle a consacré 64 années-personnes à sa participation à l'élaboration de la stratégie ministérielle et à la planification de ses travaux relatifs aux systèmes d'information. Il fallait que, dès janvier 1991, les systèmes soient adaptés aux besoins créés par l'harmonisation de la TVQ avec la TPS du gouvernement fédéral. Face à l'échéance de janvier 1992 pour la prise en charge de l'administration de la TPS par le ministère du Revenu du Québec et l'entrée en vigueur des modifications de la deuxième phase d'harmonisation de la TVQ, cette direction générale est parvenue à constituer en quelques semaines une équipe de près de 200 personnes pour construire les nouvelles composantes et définir le nouvel environnement technologique à être partagé avec Revenu Canada.

Pour être en mesure de faire face à cette demande, la Direction générale des systèmes d'information a posé, au cours de l'année, plusieurs gestes concrets visant directement l'amélioration de sa productivité.

— D'abord, il y a eu l'implantation d'automatismes dans les opérations de traitement informatique. Ces automatismes gérés par des micro-ordinateurs assurent une production continue et décèlent toutes les anomalies devant requérir des interventions de spécialistes. Le coeur de ces automatismes repose sur un progiciel inédit dans le domaine informatique et produit par la firme québécoise Stratek.

— Ensuite, la modernisation de la gestion des bibliothèques de programmes, entreprise depuis quelques années, a été poursuivie. Ces bibliothèques, qui contiennent des milliers de programmes, sont maintenant gérées grâce à un outil moderne de gestion (GLIB) de bibliothèques. Les nouveaux systèmes de la refonte ont été conçus pour fonctionner avec GLIB, ce qui n'était pas le cas pour les Systèmes de continuité. Ces derniers furent donc convertis et soumis au processus de modification qu'exige GLIB. Désormais, l'accès aux bibliothèques de programmes est contrôlé par cet outil, ce qui accroît grandement la sécurité.

— Il y a également eu l'acquisition du générateur d'applications NETRON/CAP. Afin d'améliorer la productivité des personnes qui développent les nouveaux systèmes, la Direction générale des systèmes d'information s'est dotée de cet outil d'aide à la réalisation. Il réduit de façon significative la durée du développement des nouveaux systèmes, donc les coûts, tout en améliorant la qualité des codes produits.

— On a aussi révisé la méthodologie de développement.

— Il y a eu la prise en charge et la mise à jour du matériel didactique servant à la formation méthodologique et technique.

— Il y a eu amélioration des outils de développement (GLIB, outils d'essais, Télé-DGI, etc.).

— On a procédé à la révision de la méthode d'estimation de projets et développement d'autres méthodes.

— Puis, il y a eu un suivi rigoureux de l'application de la politique d'assurance-qualité.

Recherche et développement technologique

De par son mandat, la Direction générale des systèmes d'information offre aux autres directions générales assistance et conseil de même qu'un certain nombre de services en matière d'infrastructure technologique, de développement, d'entretien et d'exploitation de systèmes ainsi qu'en matière de conseil et d'assistance au regard de la bureautique et de l'accès aux données. À cette fin, elle poursuit des activités de recherche et de développement technologique.

En 1990-1991, les résultats les plus tangibles à cet égard sont les suivants :

— la livraison d'un cadre normatif de développement des systèmes de moindre envergure;

— la production d'un cadre d'exploitation des mini-ordinateurs de saisie;

— la coordination d'un projet de recherche sur l'intégration technologique des trois plate-formes : c'est-à-dire l'ordinateur de grande puissance, le mini-ordinateur et le micro-ordinateur;

— la participation active et déterminante, tant au plan gouvernemental que ministériel, dans la démarche d'introduction de nouvelles technologies, c'est-à-dire la saisie automatique par lecture optique, la micrographie et traitement de l'image et la transmission électronique des données.

Actualisation des systèmes

Le contexte législatif dans lequel évolue le ministère du Revenu exige année après année que ses systèmes soient harmonisés aux changements apportés aux lois et décrets. En ce sens, la Direction générale des systèmes d'information s'efforce non seulement d'actualiser les systèmes du Ministère, mais aussi d'apporter des améliorations visant à les rendre plus efficients. Cela permet entre autres une rationalisation des ressources humaines affectées au traitement dans les directions générales tout en améliorant la qualité et la rapidité des traitements. Comme résultante

immédiate, il y a la production de meilleurs outils pour assister les secteurs opérationnels dans l'amélioration de l'image du Ministère auprès de sa clientèle. Voici une liste sommaire des principales réalisations de 1990-1991.

— **TP-1 1990 :** Cette année, une vingtaine de modifications législatives combinées à quelque 30 modifications administratives ont été incorporées au système. À titre d'exemples, mentionnons la mise à jour du programme APPORT et du programme de remboursement anticipé, de même que l'instauration du remboursement de la TVQ. Un nouveau concept a été développé et implanté pour la saisie. Il s'agit de la fonction servant à déceler les rejets qui a permis de réduire de façon significative la durée du traitement des déclarations de revenus.

  La livraison du programme de remboursement anticipé le 15 février 1991 et de TP-1 1990 le 1er mars ont permis d'atteindre les objectifs fixés par le ministère des Finances relativement aux remboursements.

— **DECOR 1990 :** Le discours sur le budget du 26 avril 1990 a entraîné des changements au système DECOR en ce qui concerne le calcul des intérêts. Ces changements se sont faits en trois étapes de développement qui ont été implantées respectivement le 5 juillet 1990, le 15 octobre 1990 et le 31 mars 1991.

— **Logirente :** La modification majeure à ce système a été faite pour permettre aux bénéficiaires de s'inscrire à ce programme en tout temps.

En outre, deux systèmes administratifs internes relatifs à la gestion des ressources humaines (PROGRES) et à la gestion des stocks (GESTOCK) ont aussi été l'objet d'améliorations importantes.

Développement des systèmes

Outre l'actualisation des systèmes, la Direction générale des systèmes d'information doit satisfaire les besoins du Ministère en matière de nouveaux systèmes et l'année 1990-1991 a été particulièrement active en cette matière. Les nombreuses réalisations peuvent être classées dans trois grands domaines : les continuités, le palier II de la refonte et le grand projet TVQ-TPS.

Continuités

Pour l'année qui se termine, quatre projets, en développement, méritent d'être soulignés.

— MAD (mécanisation des activités de délinquance)

  Ce projet dont la phase I a été terminée le 30 septembre 1991, a comme objectif d'informatiser les activités reliées au traitement des dossiers délinquants ou divergents. Sa réalisation permettra le regroupement de toute l'information et fournira ainsi un portrait global de chaque contribuable concerné.

— TAM (traitement des déclarations modifiées et originales manuelles)

  Ce projet qui doit se terminer en septembre 1991 vise à informatiser le traitement manuel de la TP-1 et contribuer à diminuer les erreurs, à réduire les délais de traitement et à éliminer la double saisie des pièces comptables, des avis de cotisation, des lettres explicatives ainsi que des données des années antérieures.

— Saisie sur les équipements Motorola

  Ce projet consiste à convertir des applications de saisie fonctionnant sous ENTREX de manière à ce qu'elles puissent être traitées sur des équipements Motorola. Au 31 mars 1991, le travail de conversion était réalisé à 92 %.

— Système d'information sur les transactions immobilières

  Ce projet, qui a été livré le 31 mars 1991, avait pour but de créer une banque de données sur les transactions immobilières destinée à être utilisée par les évaluateurs et les vérificateurs du Ministère. Elle cumule les données sur une base de 5 ans.

Palier II de la refonte

En vue d'assurer la mise en production graduelle des nouveaux systèmes et ainsi mettre à l'épreuve les nouveaux concepts administratifs, systémiques et technologiques mis de l'avant, le palier II avait été divisé en deux phases : le développement des systèmes concernant les taxes à la consommation, d'une part, et celui des systèmes concernant la retenue à la source, d'autre part.

— Phase I : développement du système TAXES

  En 1990-1991, les efforts de la Direction générale des systèmes d'information ont porté principalement sur l'achèvement des essais intersystèmes, l'assistance aux essais d'acceptation et l'achèvement des fonctions complémentaires.

  On a aussi élaboré l'infrastructure d'exploitation et effectué les travaux nécessaires pour assurer le remplacement harmonieux de l'ancien système SINTAX par les nouveaux systèmes TAXES. Conséquemment, la conversion de SINTAX a été réalisée avec succès.

— Phase II : développement du système RAS (Retenue à la source)

  Au cours de cette année, les efforts ont été consacrés au développement des principales fonctions

essentielles, à la conversion des données du système MIDAS et à la conception d'un système d'exploitation des données du palier II par les directions générales utilisatrices.

— Laboratoire et implantation de TAXES

Cette activité du laboratoire, prévue au calendrier de réalisation de mise en oeuvre des nouveaux systèmes de la refonte, a débuté le 1er juin 1990 pour se terminer le 12 novembre 1990 avec l'implantation du système TAXES. Au cours de cette période, les nouveaux systèmes, ainsi que l'ensemble des composantes des banques de données ont fait l'objet de productions simulées, et les résultats ont été comparés avec les travaux équivalents exécutés par l'ancien système SINTAX. Cette expérience du laboratoire a permis de vérifier la qualité de l'infrastructure d'exploitation et le volet opérationnel du nouveau système. Les utilisateurs ont aussi eu l'occasion de se familiariser avec les systèmes et leurs extrants.

Afin d'assurer le succès de ce laboratoire, on a mis en place plusieurs comités regroupant des représentants des utilisateurs et de la Direction générale des systèmes d'information, lesquels ont suivi le déroulement jour après jour. L'implantation du nouveau système et de l'infrastructure informatique requise ont pu se faire avec succès le 12 novembre 1990.

— Entretien du nouveau système TAXES

Après l'étape d'implantation, le nouveau système atteignait l'étape de l'entretien. Les efforts consentis ont porté sur le rodage, donc une aide constante à la production, le règlement des anomalies et l'apport d'améliorations. Il est important de signaler que c'est la première fois que le Ministère implantait des banques de données d'un volume aussi important (12 à 17 giga chacune) pour un total de 35 gigacaractères. Il était donc essentiel, à cette phase d'entretien, de consacrer beaucoup d'efforts au suivi de la performance de ces banques.

Même avec toutes ces précautions, il a fallu consacrer beaucoup d'efforts à l'expertise, au développement d'interfaces et d'adaptation des systèmes existants touchés par les nouveaux.

En conclusion, la formule du laboratoire utilisée pour le système TAXES a donné de très bons résultats et facilité grandement l'implantation du nouveau système. Elle est aussi utilisée dans le cadre de RAS et le sera également dans le projet TVQ-TPS.

Le projet TVQ-TPS

En plus d'être engagée dans les travaux du palier II de la refonte au niveau du développement, du laboratoire, de la formation des utilisateurs et de l'entretien, la Direction générale des systèmes d'information a dû consacrer dès le début de l'année, 187 jours-personnes (70 au Ministère et 117 à l'extérieur) à l'étape de l'étude exploratoire où il fallait déterminer rapidement les effets sur les systèmes du Ministère. Les deux cibles de développement de l'étape 1, qui sont l'harmonisation de la taxe de vente au 1er janvier 1991 et l'infrastructure des systèmes pour ce projet, ont été réalisées. Les systèmes ont été ajustés, livrés et rendus opérationnels le 1er janvier 1991 et les travaux ont été exécutés selon le plan, l'échéancier et les budgets prévus. Quant aux orientations et à l'architecture, tous les systèmes du Ministère touchés par les modifications aux taxes de vente fédérale et provinciale ont été étudiés, ce qui a permis d'établir les bases pour passer les étapes suivantes.

L'étape 2, atteinte en janvier 1991, couvre le développement et l'implantation des systèmes pour la TVQ. Au 31 mars 1991, les résultats de l'analyse relative à la TPS ont permis de préciser les développements systémiques additionnels qui seront entrepris pour la TVQ.

L'ensemble des tâches requises pour mener à bien cette étape pour la taxe de vente du Québec demande un investissement de 216 années-personnes au cours des 15 prochains mois. Les travaux ont été divisés en quatre blocs de livraison. Au 31 mars 1991, le bloc 1 était réalisé à 49 % et la phase d'analyse détaillée l'était à 85 %, ce qui correspond aux objectifs fixés antérieurement : un investissement de 1 333 jours-personnes. Le bloc 2 était réalisé à 26 % et les études détaillées à 64 % : un investissement de 2 847 jours-personnes.

Afin d'arrêter sa position en matière d'administration de la TPS, d'intenses discussions ont été menées avec le gouvernement fédéral. L'élaboration des orientations du Ministère qui étaient en cours le 1er mars s'est terminée le 30 avril.

Les autres travaux relatifs à ce projet se poursuivront jusqu'à la fin de l'année financière 1992-1993.

Traitement informatique

• Centre de traitement

Le centre de traitement, qui fonctionne jour et nuit, a été utilisé durant 7 222 heures au cours de l'exercice 1990-1991, soit l'équivalent de 82,4 % de l'année

entière. Un total de 63 587 productions y ont été exécutées dont 85,8 % furent livrées aux utilisateurs dans les délais convenus. La capacité du centre de traitement a fortement été mise à l'épreuve par l'augmentation de 30 % du nombre de requêtes en mode interactif en provenance des 2 605 postes de travail répartis dans toutes les directions générales du Ministère et au Fichier central des entreprises. En fait, plus de 126 000 000 de transactions en mode interactif ont été traitées au cours de l'exercice financier.

Changement de l'ordinateur central

Le 20 octobre 1990, l'ordinateur central du Ministère, de modèle IBM 3090-500E, qui était en opération depuis le 4 février 1989 a été remplacé par un ordinateur plus puissant : le modèle IBM 3090-600J. Ce changement était devenu nécessaire par l'accroissement de la charge à l'ordinateur central. En effet, la mise en production des nouveaux systèmes de la refonte, la mise en place rapide des systèmes relatifs au projet TVQ-TPS ainsi que l'accroissement normal des autres besoins ont exigé une augmentation de sa puissance totale de 76 à 132 mips (million d'instructions par seconde).

Technologies en milieu utilisateur

La présence de la bureautique dans l'ensemble du Ministère a incité la Direction générale des systèmes d'information à intensifier en 1990-1991, la formation de ses utilisateurs.

Cette préoccupation s'est manifestée par la décentralisation du processus d'acquisition, la mise à jour du répertoire des applications bureautiques et du catalogue des produits recommandés. Plusieurs présentations ont aussi été faites à des clientèles particulières sur des sujets répondant à leurs besoins.

En matière de conseil et d'assistance aux utilisateurs de la bureautique, cette direction générale a répondu à 2 478 demandes provenant de toutes les directions générales. De ces 2 478 demandes, 1 960 portaient sur l'équipement et 518 sur les logiciels.

Nous avons aussi fourni l'assistance de premier niveau à certaines directions générales et l'assistance de deuxième niveau à l'ensemble du Ministère pour les équipements informatiques décentralisés.

Au 31 mars 1991, le parc bureautique du Ministère comptait 181 appareils de traitement de texte, 2 613 terminaux, 126 contrôleurs, 385 imprimantes légères, 1 275 micro-ordinateurs et 718 imprimantes pour micro-ordinateurs.

Sécurité informatique

Deux essais de relève des systèmes informatiques du Ministère ont été réalisés au cours de l'année. Le réseau de télécommunications du bureau de Montréal a été pris en charge par le centre de relève et les premiers systèmes de la refonte ont été relevés; il s'agit des systèmes d'interfaces générales et du système de récupération des banques.

Le projet de décentralisation de la gestion de la sécurité informatique, entrepris en 1989-1990, s'est terminé en mars 1991. Les employés concernés de toutes les directions générales ont reçu la formation requise pour pouvoir jouer le rôle qui leur est attribué dans le système conçu à cette fin.

Un programme ministériel de sensibilisation à la sécurité informatique a été mis en branle. Un questionnaire a été adressé à un échantillonnage de 675 personnes, et son analyse a permis de dégager les points à améliorer en matière de sécurité. Sur la base de ce sondage, un code de conduite sera élaboré au cours de l'année prochaine, et ce code sera remis à chaque employé actuel et à tout nouvel employé lors de son accueil au Ministère.

La Direction générale de la législation

• Interprétation des lois

Relevant de la Direction générale de la législation, la Direction des impôts, la Direction des taxes à la consommation ainsi que la Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques sont responsables de l'interprétation des lois fiscales et, à ce titre, répondent aux demandes d'interprétation qui leur sont adressées tant par les contribuables que par les autres directions générales du Ministère. Ces trois directions sont, de plus, responsables de comités techniques qui étudient les mémoires des diverses associations afin de déceler les modifications à apporter à certaines lois fiscales, relativement à des problèmes d'ordre technique ou de politique fiscale, et elles formulent les recommandations appropriées aux autorités du Ministère. Elles collaborent également à la rédaction des projets de loi, des règlements et des notes explicatives détaillées concernant ces projets.

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction des impôts a répondu à 442 demandes d'opinion, rédigé 71 directives et collaboré à la publication de 47 bulletins d'interprétation. Elle a aussi participé aux travaux de plusieurs comités interministériels.

Pour sa part, la Direction des taxes à la consommation a répondu à 366 demandes d'opinion, rédigé 50 directives et collaboré à la publication de 85 bulletins d'interprétation, en plus d'avoir participé aux travaux du comité fédéral-provincial sur la réciprocité fiscale ainsi qu'à divers comités interministériels.

Enfin, la Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques a répondu à 184 demandes d'opinion, rédigé neuf directives et collaboré à la publication de 10 bulletins d'interprétation.

Bulletins d'interprétation

En 1990-1991, la Direction générale de la législation, en collaboration avec le ministère des Communications, a publié 155 bulletins d'interprétation, dont 62 traitaient d'impôt et 93 de taxes à la consommation.

Ces bulletins, rédigés par la Direction des bulletins d'interprétation, ont pour objet de mieux informer les mandataires, les employeurs, les contribuables et les fiscalistes, de même que le personnel du Ministère, sur l'interprétation que le Ministère donne aux diverses dispositions des lois fiscales du Québec.

Le public peut obtenir les bulletins, qui sont offerts en versions française et anglaise, en souscrivant à un abonnement auprès du ministère des Communications.

Codification administrative des lois fiscales

La Direction générale de la législation assure la mise à jour de la codification administrative des lois fiscales, à la suite de la sanction des divers projets de loi ou l'adoption des règlements. En 1990-1991, cinq mises à jour ont été publiées. Cette codification est offerte au public qui peut l'obtenir en souscrivant à un abonnement auprès du ministère des Communications.

Systèmes et procédés

La Direction des systèmes et des procédés a pour mandat d'assurer le développement et l'entretien des systèmes et des applications qui relèvent de la Direction générale de la législation. Elle assume également les responsabilités découlant de la représentation de la direction générale auprès de la Direction générale des technologies de l'information, du comité ministériel de la bureautique et des systèmes informatisés.

Au cours du dernier exercice, les efforts de la direction ont porté sur le développement du système informatisé du suivi des dossiers des contentieux. Ce système a été créé dans le but d'assister les contentieux dans l'enregistrement des données ainsi que dans le suivi des dossiers et des échéances qui s'y rapportent.

L'introduction d'équipement de bureautique dans diverses unités de la direction générale s'est poursuivie. Plusieurs applications micro-informatiques ont été développées, notamment l'implantation de l'éditique à la Direction des bulletins d'interprétation ainsi que la mise en place, aux directions régionales des oppositions, d'un prototype du système des lettres adressées au Ministre.

Oppositions, appels et affaires juridiques

La Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques, qui relève de la Direction générale de la législation, se compose d'un Service des oppositions et appels, d'un Service des affaires juridiques et de deux directions régionales des oppositions, l'une à Sainte-Foy et l'autre à Montréal.

Outre sa responsabilité à l'égard de l'interprétation de certaines lois fiscales et autres, cette direction décide de la validité des cotisations fiscales établies par d'autres directions générales, pour lesquelles un contribuable a signifié un avis d'opposition. Les décisions se prennent à la lumière des représentations de droit et de fait des contribuables et touchent toutes les lois fiscales administrées par le Ministère. Elles constituent l'expression de l'obligation qui incombe au Ministre de réviser les cotisations contestées avant que leur validité ne soit débattue devant les tribunaux.

Au cours de l'exercice 1990-1991, un total de 10 310 avis d'opposition ont été signifiés par les contribuables à l'égard des avis de cotisation. Des décisions ont été rendues dans 7 149 cas.

De plus, durant le même exercice, 50 demandes de détermination de statut de travailleur ont été soumises à cette direction et des décisions ont été rendues dans 60 cas, réduisant ainsi à 33 l'inventaire de ces demandes au 31 mars 1991.

Services juridiques

Relevant de la Direction générale de la législation, en ce qui a trait aux mandats juridiques, les Services juridiques (contentieux) représentent le sous-ministre du Revenu devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative. De plus, ils fournissent, régulièrement et sur demande, des avis juridiques relatifs à divers problèmes d'ordre juridique.

Les dossiers plaidés devant les tribunaux dans les causes où le sous-ministre du Revenu était l'une des parties (ou le Procureur général du Québec) durant l'exercice 1990-1991 se répartissent comme suit : 210 dossiers civils et fiscaux plaidés devant les tribunaux (Cour du Québec, Chambre civile, Cour supérieure et Cour d'appel); 51 dossiers de fraudes fiscales plaidés devant la Cour du Québec, Chambre criminelle et pénale; 201 appels sommaires plaidés devant la Cour du Québec, Division des appels sommaires; 10 dossiers plaidés devant la Commission d'appel des pensions. Il y a lieu d'ajouter que les Services juridiques ont déposé 4 119 poursuites pénales. Finalement, les Services juridiques ont enregistré 1 427 hypothèques légales et en ont radié 1 635.

Rappelons que depuis 1977, les jugements rendus par les tribunaux sont rapportés sommairement dans le journal bimestriel *Droit fiscal québécois Express* et, en résumé ou intégralement, dans le *Recueil de droit fiscal québécois* publié chaque année. Ces deux publications sont diffusées par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Décisions anticipées

Depuis le 1er mai 1985, le Ministère offre également à tous les contribuables un service par lequel il leur est possible d'obtenir sur demande, moyennant paiement, une déclaration les informant à l'avance du traitement fiscal qui sera réservé à une ou plusieurs opérations précises qu'ils envisagent d'effectuer.

Ces déclarations sont délivrées par la Direction générale de la législation et, compte tenu des limites ou réserves qui y sont énoncées, elles lient le Ministère. Ce nouveau service ne remet pas en cause les services déjà offerts par cette direction générale en matière d'interprétation.

Du 1er avril 1990 au 31 mars 1991, cette direction a répondu à 203 demandes de décisions anticipées qui traitaient de sujets aussi variés que le régime d'épargne-actions, les réorganisations de compagnies, les fusions, les liquidations, les transferts de pertes, les employés travaillant hors du Canada, etc. Le délai moyen pour traiter de telles demandes a été de cinq à sept semaines.

Rédaction des lois et règlements

La Direction de la rédaction des lois et des règlements assume, pour la Direction générale de la législation, la responsabilité de rédiger les lois, les règlements et les décrets qui relèvent de la compétence du ministère du Revenu du Québec, le tout en fonction de la politique fiscale du gouvernement. La Direction de la rédaction des lois et des règlements assume également la responsabilité de la préparation d'un recueil de notes techniques détaillées pour chaque projet de loi ainsi que des mémoires destinés au Conseil des ministres; elle est responsable des communications avec le Conseil exécutif et le ministère de la Justice en ce qui a trait aux projets de loi, aux règlements et aux décrets. Elle collabore enfin à la mise à jour de la codification administrative des lois fiscales.

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction de la rédaction des lois et des règlements a assumé la rédaction de deux projets de loi qui ont été présentés au cours de l'exercice. Elle a également assumé la rédaction de 11 règlements et de cinq décrets.

Les projets de loi présentés au cours de cet exercice sont les suivants :

• Projet de loi 83

Ce projet de loi, qui s'intitule ***Loi modifiant de nouveau la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal***, a été présenté le 8 novembre 1990. Il constitue le chapitre 59 des lois de 1990.

Ce projet de loi a pour objet principal d'harmoniser la législation fiscale du Québec avec celle du Canada. Dans ce but, il donne suite aux mesures d'harmonisation prévues principalement dans les déclarations ministérielles du ministre des Finances du Québec du 18 décembre 1987, du 17 octobre 1988, du 22 décembre 1988 et du 10 février 1989.

Ce projet de loi modifie la Loi sur les impôts afin d'y apporter des modifications semblables à celles qui ont été apportées à la Loi de l'impôt sur le revenu (Statuts du Canada) par le projet de loi fédéral C-139 (S.C. 1988, chapitre 55), sanctionné le 13 septembre 1988.

Le projet de loi 83 modifie également les lois suivantes :

— la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail (L.R.Q., chapitre I-1);

— la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3);

— la Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-4);

— la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31);

— la Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (1972, chapitre 24);

— la Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal (1987, chapitre 67).

• Projet de loi 89

Ce projet de loi, qui s'intitule **Loi modifiant la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal**, a été présenté le 15 novembre 1990 et il a été sanctionné le 14 décembre 1990.

Ce projet de loi modifie diverses lois fiscales afin, notamment, de tenir compte de l'implantation de la taxe sur les produits et services par le gouvernement fédéral.

Il donne suite principalement au discours sur le budget du ministre des Finances du Québec du 26 avril 1990, à ses déclarations ministérielles du 30 août et du 27 novembre 1991, et au bulletin d'information du 1er novembre 1990 émis par le ministère des Finances.

Le projet de loi 89 modifie les lois suivantes :

— la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail (L.R.Q., chapitre I-1)

— la Loi concernant l'impôt sur le tabac (L.R.Q., chapitre I-2);

— la Loi sur les licences (L.R.Q., chapitre L-3);

— la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31);

— la Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., chapitre T-1);

— la Loi concernant la taxe sur la publicité électronique (L.R.Q., chapitre T-2);

— la Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie (L.R.Q., chapitre T-3);

— la Loi concernant la taxe sur les télécommunications (L.R.Q., chapitre T-4).

• Projet de loi 64

Ce projet de loi, qui s'intitule ***Loi concernant le calcul des intérêts applicables à une créance fiscale***, modifie les articles 1030 de la Loi sur les impôts et 28.2 de la Loi sur le ministère du Revenu pour prévoir une période unique pour le calcul des intérêts effectués après la date légale de production d'un document lorsqu'un avis de cotisation et un avis de perception sont émis à l'égard d'une même entreprise.

Ces modifications ne s'appliquent pas à une créance fiscale résultant d'un avis de cotisation émis par suite de la production par un particulier de sa déclaration de revenus.

La mesure à laquelle il donne suite a été annoncée par le ministre des Finances, à l'occasion de son discours sur le budget du 26 avril 1990.

Le projet de loi 64 modifie les lois suivantes :

— la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3);

— la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31).

• Projet de loi 107

Ce projet de loi, qui s'intitule ***Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et la Loi sur les impôts***, modifie la Loi sur le ministère du Revenu en vue de solutionner différents problèmes liés à l'interprétation et à l'application de cette loi et d'autres lois fiscales, notamment en matière d'appels sommaires.

Il modifie également la Loi sur les impôts à des fins de concordance.

Le projet de loi 107 modifie les lois suivantes :

— la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3);

— la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31).

• Projet de loi 114

Ce projet de loi, qui s'intitule ***Loi modifiant de nouveau la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives***, modifie diverses lois fiscales afin de donner suite principalement au discours sur le budget du ministre des Finances du Québec du 26 avril 1990, à sa déclaration ministérielle du 19 décembre 1989 ainsi qu'à ses communiqués du 2 février 1990 et du 18 octobre 1989.

Il modifie, notamment, la Loi sur les impôts afin d'y introduire plusieurs mesures fiscales québécoises.

Le projet de loi 114 modifie les lois suivantes :

— la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3);

— la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31);

— la Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (L.R.Q., chapitre R-5);

— la Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., chapitre R-9);

— la Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., chapitre R-20.1);

— la Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal (1990, chapitre 7).

Élément 4 — Direction et soutien administratif

Les fonctions comprises dans cet élément sont réparties entre le cabinet du Ministre et le bureau du sous-ministre, la Direction de la vérification interne, la Direction générale des ressources et la Direction générale de la planification et de la budgétisation.

La Direction de la vérification interne

Tel qu'il a été mentionné précédemment, la Direction de la vérification interne analyse la qualité de la gestion. Elle examine la procédure et les pratiques administratives et transmet au sous-ministre des suggestions et des recommandations susceptibles d'améliorer la performance des secteurs étudiés.

La Direction générale des ressources

Cette direction générale se compose de six directions dont les mandats sont d'offrir des services à l'ensemble des employés du Ministère, de conseiller les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et matérielles et de gérer, selon les lois établies, tous les documents actifs, semi-actifs et inactifs du Ministère.

Direction des services professionnels

La Direction des services professionnels se compose du Service de l'organisation et du Service de la dotation.

Les principales réalisations du Service de l'organisation ont consisté à mener des études sur l'organisation et les structures administratives, en collaboration avec les représentants des directions générales concernées, à maintenir à jour le plan d'organisation du Ministère et à évaluer, selon la méthode en usage, les emplois visés par les changements proposés.

Au cours de l'exercice 1990-1991, le Service de l'organisation a traité plusieurs autres dossiers dont les plus importants ont été l'intégration des cadres intermédiaires (achèvement du dossier); l'équité salariale chez les fonctionnaires; le projet TVQ-TPS; l'inspection en carburant.

Avec le souci constant de bien servir la clientèle, les employés du Service de la dotation ont consacré leurs efforts au cours de la dernière année au recrutement et à la sélection des employés à qui sera confiée la perception de la TPS et de la TVQ, aux offres d'emplois aux employés du gouvernement fédéral, en vue de leur intégration au ministère du Revenu du Québec en 1992, et à la constitution de nombreuses banques de candidats qualifiés pour remplir les nouveaux mandats et maintenir les services déjà en place au ministère du Revenu du Québec.

Les employés de ce service ont également accentué leur rôle de conseil et d'assistance auprès des gestionnaires pour la prise en charge par ceux-ci du recrutement et de la sélection de leur personnel, par des séances d'information, de formation et de développement de leurs habiletés à titre de membres de comité d'évaluation ainsi que dans l'élaboration de guides et d'outils de sélection de personnel.

De nombreuses rencontres de groupes ou individuelles ont permis aux employés du Ministère de connaître et de se prévaloir des opportunités de changement offertes, tant à l'intérieur du Ministère qu'au niveau gouvernemental, et ce, à la satisfaction de toutes les personnes concernées.

Les employés du Service de la dotation ont participé à l'élaboration de moyens de sélection, de procédés administratifs ainsi qu'à des comités ministériels et interministériels de concertation ou d'orientation, tout en suivant attentivement les effets de la refonte des systèmes et en répondant aux demandes du public et des organismes centraux.

Effectif autorisé

L'effectif autorisé pour le ministère du Revenu, au 31 mars 1991, était de 4 348 postes permanents à temps plein auxquels il faut ajouter 1 284 années-personnes pour des employés occasionnels.

Les 4 348 postes autorisés comprenaient 162 cadres supérieurs, 957 professionnels, 272 cadres intermédiaires, 1 225 techniciens et 1 732 employés de bureau.

Par ailleurs, 339 autres postes ont été autorisés dans le cadre du projet TVQ-TPS. Ces postes sont comptabilisés dans une structure budgétaire différente (« gestion TPS ») et sont répartis de la façon suivante : un cadre supérieur, 68 professionnels, 206 techniciens et 64 employés de bureau.

Direction de l'administration des conditions de travail

La Direction de l'administration des conditions de travail comprend le Service des relations du travail, le Service de la paye et des systèmes intégrés, le Service du bien-être et le Bureau de coordination pour les activités reliées à la refonte ainsi que le Service de l'implantation des changements technologiques.

Le Service des relations du travail a coordonné l'application des conventions collectives et des lois et règlements régissant le domaine des relations du travail et de la santé et sécurité du travail. Il a assuré auprès de la clientèle un service d'information relatif à certains programmes d'avantages sociaux. Il a accentué son rôle conseil auprès des gestionnaires et préparé diverses causes qui ont été entendues devant les tribunaux administratifs. Il a adopté des mesures et actions favorisant la productivité et les conditions d'exécution du travail, particulièrement en formant les gestionnaires à une telle approche et en sensibilisant les employés au respect de leurs obligations. Dans le cadre de la refonte, ce service a également actualisé les processus d'information et de consultation auprès des syndicats selon les mécanismes indiqués dans le Guide sur l'environnement humain et opérationnel, et il a réalisé diverses activités reliées à l'administration de la TPS.

Le Service de la paye et des systèmes intégrés a coordonné toutes les activités reliées à la paye et à l'administration des avantages sociaux. Grâce à l'informatisation de certaines activités, ce service a été en mesure d'améliorer ses services aux employés.

Quant au Service du bien-être, il a apporté l'appui logistique nécessaire à la préparation et à la tenue des activités organisées par les clubs sociaux. De plus, il a continué d'administrer divers programmes visant à améliorer le mieux-être et la qualité de vie des employés, l'accent ayant été mis sur la prévention et la détection de diverses maladies.

Le Bureau de coordination a été créé pour répondre aux besoins de gestion des activités engendrées par la refonte des systèmes administratifs. Au cours de l'exercice 1990-1991, son mandat fut élargi pour assurer également la coordination des activités de la

Direction générale des ressources inhérentes à l'implantation de tout projet ministériel, tel que le projet TVQ-TPS.

Pour ce faire, le bureau a mis en place des mécanismes pour assurer la collecte et la transmission de l'information pertinente aux différents services ou directions, la coordination des interventions de chaque direction ou service de la Direction générale des ressources engagés dans les projets et la gestion des ressources budgétaires nécessaires à la réalisation des interventions.

Le Service de l'implantation des changements technologiques a été formé pour aider à la mise en pratique de la politique et du guide EHO en matière d'organisation du travail.

Direction du développement des ressources humaines

La Direction du développement des ressources humaines a préparé et administré des programmes de formation et de perfectionnement, principalement dans les domaines de la gestion, des communications, de la fiscalité, des méthodes de travail, de l'informatique et de la bureautique. Au total, le Ministère a consacré plus de 30 000 jours-personnes à la formation de son personnel.

Cette direction a aussi administré le programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi pour le personnel féminin ainsi que la politique d'égalité en emploi pour le personnel handicapé et le personnel issu des communautés culturelles.

S'inspirant de la politique mise de l'avant par les autorités du Ministère relativement à l'environnement humain et opérationnel, la Direction du développement des ressources humaines a déployé des efforts majeurs dans la planification et la coordination de la formation requise dans le cadre de la refonte. D'une part, en collaboration avec les chefs de projets et les directions générales utilisatrices, cette direction a élaboré et assuré le suivi de plans de formation pour faciliter la mise en vigueur de chaque projet de la refonte. La réalisation de ces plans de formation a nécessité au-delà de 9 000 jours-personnes de formation. D'autre part, la Direction des ressources humaines a aussi manifesté de fortes préoccupations pédagogiques au cours de 1990-1991. À cet égard, on peut citer notamment l'encadrement et le support pédagogiques qu'elle a assurés auprès des concepteurs et des diffuseurs de cours, l'amélioration des méthodes d'enseignement, la validation et l'évaluation du matériel de formation, le tout dans le cadre des activités de formation relative à la refonte. Soulignons enfin la publication périodique d'un feuillet intitulé *Propos andragogiques*, qui se veut un véhicule de vulgarisation de concept et de pratiques reliés à la formation en milieu organisationnel.

La refonte a aussi donné l'occasion aux membres de cette direction de mettre de l'avant une nouvelle méthodologie d'enseignement, basée sur l'environnement informatique. L'approche était axée sur l'harmonisation de l'enseignement traditionnel avec des périodes d'exercices structurés, effectués sur terminaux. Il s'agissait avant tout de favoriser l'intégration et l'apprentissage chez les participants des notions théoriques expliquées en classe, de telle sorte que ces derniers, de retour au travail, puissent aisément mettre en pratique la formation reçue. Cette méthode vise donc essentiellement à accroître la rentabilité de la formation.

Il est évident que ces innovations pourront, à l'avenir, être utilisées aussi bien dans l'ensemble des activités de formation continue que dans des projets spéciaux, tels ceux de la mise en vigueur de la TVQ et de la prise en charge de l'administration de la TPS.

Direction des ressources matérielles

La Direction des ressources matérielles regroupe trois secteurs d'activité : l'aménagement, l'approvisionnement et les services auxiliaires.

Au cours de l'exercice 1990-1991, le secteur de l'aménagement a concentré ses efforts sur la planification et la réalisation de projets d'aménagement nécessités par la refonte des systèmes administratifs et les besoins de fonctionnement des unités administratives, plus particulièrement dans le cadre du projet TVQ-TPS. Plus de 300 postes de travail ont été réaménagés.

Le secteur de l'approvisionnement a traité 3 164 demandes d'achat relatives à l'acquisition de biens, qui ont engendré 3 112 transactions administratives. Il a aussi administré 49 contrats d'entretien et procédé au renouvellement de 2 412 abonnements à divers périodiques totalisant 415 264,12 $. Ce secteur a traité 420 demandes de réparation d'appareils de bureau (machines à écrire, calculatrices, etc.) ainsi que 1 203 paiements reliés aux diverses commandes (fournitures, mobilier, réparations d'équipement, contrats d'entretien, locations mensuelles, transactions 224, 245).

Relativement à la gestion du parc des véhicules automobiles, le Service de l'approvisionnement a la responsabilité des demandes et du contrôle des certificats d'immatriculation et des cartes de crédit pour les 39 véhicules du Ministère.

Par ailleurs, en ce qui a trait à l'exploitation, le service a effectué 2 180 réservations de salles, 20 demandes d'entreposage, deux demandes de destruction de documents, 291 demandes relatives aux totalisateurs, 2 637 demandes d'éclairage et d'ouverture de portes et a déposé 752 plaintes à la Société immobilière du Québec.

La Direction des ressources matérielles est responsable de fournir à tous les employés du Ministère, le mobilier, les équipements et les fournitures de bureau qui leur sont nécessaires; 720 jours-personnes ont été requis pour en assurer la gestion, de l'approvisionnement à la distribution.

Sur le plan des services auxiliaires, le centre de reprographie, situé à Sainte-Foy, a répondu à 17 513 demandes pour un tirage total de 18 477 000 copies. Quelque 15 700 000 copies ont été effectuées à l'aide du parc de photocopieurs d'appoint, constitué de 71 unités desservant l'ensemble des unités administratives du Ministère. Par ailleurs, 6 621 000 copies ont été effectuées par les ateliers du ministère des Approvisionnements et Services.

Le secteur de la téléphonie a acheminé à la Direction générale des communications un total de 590 demandes qui consistaient en 704 ajouts, 2 366 déplacements, 113 enlèvements et 1 078 modifications d'options. De plus, 348 appels de réparations ont été transmis à Bell.

En ce qui a trait à l'exploitation, le bureau de Montréal a transmis à la Société immobilière du Québec 878 plaintes de natures diverses, lui a remis 114 demandes d'exploitation et a rédigé 289 bons de réparation de machines de bureau ainsi que 817 demandes de manutention et de réparation de mobilier, pour un coût total de 76 551,75 $.

Direction de la gestion documentaire

Le mandat confié à la Direction de la gestion documentaire, depuis mars 1988, comprend essentiellement l'élaboration des normes et méthodes visant le développement et l'implantation d'un programme de gestion documentaire spécifique au ministère du Revenu. Elle assume la responsabilité de veiller à ce que les lois et les règlements concernant la gestion des documents actifs, semi-actifs et inactifs du Ministère soient appliqués, et s'assure que toute la protection requise leur est accordée.

Les Archives nationales du Québec ont approuvé, le 28 janvier 1991, le calendrier de conservation, section documents d'exploitation, dont un résumé a été distribué aux directions générales du Ministère. Une formation quant à son utilisation a été donnée aux personnes concernées.

À la demande des Archives nationales du Québec (ANQ), cette direction a participé à l'élaboration du modèle gouvernemental d'un calendrier de conservation des documents informatiques, en collaboration avec la Direction générale des technologies de l'information. Le travail sur le calendrier en cours devrait se terminer vers la fin de 1992, compte tenu de l'ampleur et de la complexité des systèmes en question.

Depuis septembre 1989, la Direction de la gestion documentaire implante un plan de classification uniforme des documents de gestion, auquel s'est greffée, en janvier 1991, la partie concernant les documents d'exploitation, et qui a été distribué à l'ensemble du Ministère. Deux cent sept postes ont été implantés et autant d'employés, sur une possibilité de 350, ont reçu la formation nécessaire et ont entrepris ou terminé l'implantation du plan dans leur direction générale.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur les archives, la Direction de la gestion documentaire a préparé et transmis aux Archives nationales du Québec, la liste des documents inactifs pour lesquels le Ministère a obtenu l'autorisation d'élimination le 20 décembre 1990.

Une collecte d'informations en vue d'identifier des documents satisfaisant les critères de documents essentiels a été effectuée et le dossier poursuivra son évolution au cours de la prochaine année.

De plus, cette direction a également élaboré une étude d'implantation des centres de documents semi-actifs pour Québec et Montréal, qui a été soumise à l'attention de toutes les directions générales pour une éventuelle mise en place.

La Direction de la gestion documentaire a acquis une première version du logiciel de gestion documentaire COBA, sur lequel différents tests ont été effectués au cours du présent exercice, et qui devrait faire l'objet d'implantation dans les différents postes de classement du Ministère.

Enfin, cette direction participe au projet TVQ-TPS pour tout ce qui a trait à la gestion des documents qu'engendrera ce projet.

La Direction générale de la planification et de la budgétisation

Cette direction générale se compose de trois directions dont les mandats sont principalement de fournir les données et les outils nécessaires à la prise de décisions par les autorités du Ministère.

Direction des études, des recherches et de la statistique

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction des études, des recherches et de la statistique a élaboré des prévisions de revenus engendrés par les lois dont l'administration est confiée au ministère du Revenu, et a coordonné diverses activités ministérielles relatives à la fonction conseil que joue le Ministère auprès du gouvernement en matière de politiques fiscales et sociofiscales. Comme par les années passées, cette direction a publié des informations sur la fiscalité des particuliers et des corporations et a répondu à diverses demandes d'informations tirées des fichiers administratifs du Ministère.

De plus, au cours de l'exercice financier 1990-1991, la Direction des études, des recherches et de la statistique s'est vu confier des mandats spéciaux dont les principaux ont été

— la participation au projet de réforme des taxes à la consommation :
à ce titre, la Direction a eu à évaluer les clientèles éventuelles, à estimer les recettes de ces taxes pour le Québec et simuler les effets financiers et administratifs de diverses hypothèses soumises par le ministère des Finances et le ministère du Revenu. De plus, la Direction des études, des recherches et de la statistique a entrepris la création d'une banque de données et le développement d'un modèle de prévisions pour l'ensemble des taxes à la consommation;

— la participation à la refonte des systèmes administratifs :
tout en assurant l'assistance nécessaire aux travaux de la refonte, cette direction a contribué, par son expertise en méthodologie statistique, au développement de la gestion documentaire, et plus spécialement au développement de la micrographie;

— la création et la validation d'un fichier des ménages québécois pour l'année d'imposition 1986.

Direction de la planification et de l'évaluation

En 1990-1991, la Direction de la planification et de l'évaluation a fourni une aide importante, conformément à son rôle, en effectuant le suivi des dossiers et une analyse de l'environnement interne et externe du Ministère.

La direction participe activement à l'élaboration de la planification stratégique du Ministère. À cet effet, elle propose aux autorités du Ministère un document d'orientation générale sur les problèmes majeurs auxquels fait face le Ministère, à court, moyen et plus long termes et des moyens d'action possibles axés sur le client, la qualité et l'excellence pour résoudre ces problèmes.

La direction a contribué de façon particulière à des dossiers et projets importants tels que :

— la gestion du changement;

— la réforme des taxes à la consommation;

— la révision de la politique administrative;

— l'évaluation de programmes;

— le contrôle de la qualité;

— la gestion des projets ministériels;

— la production d'un document ministériel sur les ententes interministérielles.

Direction du budget, du contrôle des revenus et de la programmation

La Direction du budget, du contrôle des revenus et de la programmation est composée du Service du budget, du Service du contrôle des revenus et du Service de la programmation. Les fonctions du Service du budget comprennent principalement la coordination de l'ensemble des travaux reliés à la préparation du budget, la revue des programmes, les prévisions détaillées des crédits et l'étude des crédits devant l'Assemblée nationale. De plus, ce service s'est acquitté de ses responsabilités de contrôle et de suivi des engagements budgétaires, a préparé le dossier en vue de l'examen des engagements financiers en commission parlementaire et il a conseillé les autorités et les gestionnaires du Ministère sur l'application de la réglementation en vigueur.

Le Service du contrôle des revenus est responsable du contrôle de l'intégrité des revenus et recettes d'impôts, de taxes et d'autres sources, perçus par le Ministère, et de la préparation des données comptables et des états financiers préliminaires du Ministère. L'ensemble de ces revenus et recettes est d'environ 28 000 000 000 $ annuellement. Les différents travaux de conciliation, mensuels et de fermeture, ayant pour objet la préparation de rapports financiers et l'établissement de la provision pour créances douteuses, constituent une partie importante de ses activités.

Dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, particulièrement dans le domaine de la comptabilité, le service a été grandement mis à contribution dans la mise en oeuvre des nouveaux systèmes opérationnels relativement aux tests d'essai et aux tests du laboratoire pour le système TAXES, ainsi que la conception du système RAS (retenue à la source).

Le Service de la programmation a produit le sommaire des programmations sectorielles et effectué le suivi trimestriel des activités du Ministère. Il a aussi adapté ses outils de suivi de gestion pour être en mesure de mieux comptabiliser les années-personnes utilisées dans l'ensemble du Ministère. Également, il a procédé à l'identification et à la validation des gains des projets de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, participé au suivi des plans de récupération des droits et d'équité fiscale et analysé divers projets de développement ou de plans d'action dans le cadre du cycle de gestion. Parmi ses autres réalisations, on compte aussi la préparation du calendrier des activités cycliques majeures du Ministère.

Finalement, la Direction a été impliquée dans les travaux reliés à l'entente concernant l'administration par le Québec de la taxe sur les produits et services

et plus particulièrement, sur la partie de la gestion des fonds tirés de la perception de cette taxe ainsi que sur celle relative à la compensation financière.

Élément 5 — Services au public

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise

Cette direction générale a principalement pour tâche de fournir des services opérationnels de première ligne aux particuliers, aux entreprises et au public en général sur toute matière touchant les droits que leur confèrent les lois fiscales du Québec de même que les obligations qu'elles leur imposent.

Elle assume également, depuis novembre 1990, la responsabilité de l'enregistrement et de l'accréditation, ajoutant ainsi à sa structure la Direction de l'enregistrement, constituée par du personnel provenant principalement de la Direction générale des opérations et de la Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale.

De plus, cette direction générale a modifié sa structure administrative en vue de tenir compte de l'augmentation prévisible des demandes de la clientèle à la suite des modifications apportées à la taxe de vente du Québec, et compte tenu également de l'augmentation de certaines activités du Ministère découlant de la refonte de ses systèmes administratifs. Ainsi, deux directions générales adjointes ont été créées.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise se compose de la Direction générale adjointe de l'Ouest du Québec, responsable des Services à la clientèle de Montréal, Rouyn, Hull, Sorel et Sherbrooke; de la Direction générale adjointe de l'Est du Québec, de qui relèvent les Services à la clientèle de Québec, Trois-Rivières, Rimouski, Sept-Îles et Jonquière; de la Direction de l'enregistrement; de la Direction de la planification, de la coordination et des méthodes; de la Direction des communications et de la Direction des formulaires.

Centre de communication

Dès le début de l'exercice financier, la coordination du nouveau Centre de communication a été confiée à la Direction générale des services au public et à l'entreprise. L'unité administrative a été jointe à la structure de la Direction des communications. Le Centre de communication assume la production de communications personnalisées reliées à la mise en application des nouveaux systèmes opérationnels du Ministère. Les objectifs établis concernent l'amélioration des communications avec les diverses catégories de clientèles du Ministère, l'augmentation de la productivité et la réduction des coûts en matière de production et d'expédition des messages.

En 1990-1991, le Centre de communication a mis en place son organisation administrative. Il a assuré l'émission des communications personnalisées des nouveaux systèmes administratifs qui ont été implantés, et il a collaboré au développement du système généralisé des communications standardisées au regard des nouveaux systèmes de la refonte et aussi de la gestion de la taxe de vente du Québec et de l'augmentation des activités découlant du programme de la refonte.

Services à la clientèle

Durant l'exercice terminé le 31 mars 1991, les directions des Services à la clientèle ont répondu à 3 232 161 demandes de renseignements formulées en personne, au téléphone ou par courrier, ce qui correspond à une hausse de près de 10 %. Soulignons que les demandes verbales ont reçu une réponse immédiate dans 75 % des cas. En ce qui concerne les demandes formulées par écrit, elles ont reçu une réponse dans un délai moyen de deux semaines pour les cas où la Direction générale des services au public et à l'entreprise était concernée.

Le tableau 3.9 de ce rapport fait état du nombre de visiteurs, de lettres et d'appels téléphoniques reçus durant l'exercice 1990-1991 aux bureaux permanents et provisoires de la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

Parallèlement à ces activités régulières, quatre réalisations d'importance méritent d'être signalées.

La première vise le programme des bénévoles. Ce programme, tenu conjointement avec Revenu Canada, consiste à recruter et à former des bénévoles qui acceptent d'aider des personnes à faibles revenus, des personnes âgées, des personnes handicapées ainsi que des immigrants à produire leur déclaration de revenus. Au cours de la période de pointe de l'impôt, plus de 1 600 bénévoles ont ainsi aidé 26 341 contribuables à compléter correctement leur déclaration de revenus. Le programme s'est étendu à toutes les villes où le Ministère assure une présence permanente, à certaines municipalités en milieu rural, à la péninsule gaspésienne de même qu'aux Îles-de-la-Madeleine.

Durant la même période, les Services à la clientèle ont mis sur pied des bureaux provisoires de renseignements, visant à fournir une assistance plus efficace et facilement accessible à la population des « villes » de Laval, Saint-Hyacinthe, La Sarre, Amos, Gaspé et Cap-aux-Meules. Dans le même ordre d'idées, des centres saisonniers d'aide fiscale (CSAF),

tenus conjointement avec Revenu Canada, ont permis aux populations de Thetford-Mines, Val d'Or, Baie-Comeau, Drummondville, Rivière-du-Loup et Saint-Georges de bénéficier d'un guichet unique de renseignements durant la période de pointe.

La troisième réalisation a été la présentation de quelque 250 séances d'information portant sur toute une gamme de sujets d'ordre fiscal, auxquelles ont participé environ 6 685 citoyens désireux de se renseigner sur des sujets aussi variés que l'impôt sur le revenu, la taxe de vente du Québec, le crédit d'impôt pour la formation, les programmes sociofiscaux, etc. Une vingtaine de ces séances d'information ont pris la forme de participations à des émissions de radio et de télévision atteignant des milliers d'auditeurs. Mentionnons finalement que 87 de ces sessions d'information ont été organisées pour le bénéfice de futurs retraités de la fonction publique et d'organismes parapublics.

La quatrième réalisation touche les modifications apportées à la taxe de vente du Québec qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 1991. Au cours des mois de novembre et décembre 1990, des spécialistes en taxe des Services à la clientèle ont donné près de 70 sessions d'information dans 34 villes du Québec, rejoignant ainsi 3 000 mandataires des secteurs de l'alimentation et de la restauration, secteurs particulièrement touchés par les changements proposés. Dès février 1991, un programme spécial de visites aux mandataires a permis au personnel de rencontrer individuellement plus de 12 000 commerçants afin de leur venir en aide dans l'observance des nouvelles règles en matière de taxation des produits.

Centre de communication

Le Centre de communication a été constitué dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du ministère du Revenu afin d'assurer l'émission des communications personnalisées commandées par les systèmes producteurs.

Les objectifs retenus lors de la décision de le constituer ont consisté à

- améliorer les communications personnalisées en terme d'ordonnancement, de contenu et de cohérence;
- définir, développer, mettre en place et actualiser des outils de communications standardisées;
- améliorer la productivité par l'utilisation d'outils flexibles permettant des économies lors de la production des communications et de leur expédition;
- établir des priorités de communication;
- faciliter le traitement du courrier.

Le Centre de communication comporte trois fonctions : la préparation, l'impression et l'expédition des communications personnalisées.

Le 12 mars 1990, la coordination du centre a été confiée à la Direction générale des services au public et à l'entreprise. La gestion de la fonction préparation a été attribuée à cette direction, la fonction impression à la Direction des technologies de l'information et la fonction expédition à la Direction générale des opérations.

De mars à novembre 1990, les efforts de la Direction générale des services au public et à l'entreprise ont été concentrés sur l'autoformation de son personnel, le montage de trames de fond (formulaires électroniques) et les essais en laboratoire.

Le Centre de communication a été mis en production le 12 novembre 1990. À partir de novembre 1990, et ce, pour une durée de deux mois, la Direction générale des services au public et à l'entreprise a émis régulièrement des états de situations afin de dépister les situations problématiques et de les régler de manière à améliorer la qualité des communications produites tout en s'assurant du respect des standards de communication.

En parallèle, une attention soutenue a été portée sur la qualité de la présentation des communications par un contrôle quotidien de la qualité des communications personnalisées produites et sur le développement de nouvelles communications, c'est-à-dire

- la livraison 2 du Centre de communication concernant les avis de cotisation de la Direction générale de la vérification et de l'observance fiscale;
- l'élaboration de communications reliées à Rapport de remise — RAS et Relevé 1;
- l'ajustement des communications à la suite de l'entrée en vigueur des modifications à la taxe de vente du Québec en janvier 1991;
- le montage de trames de fond de ces nouvelles communications.

En janvier 1991, cette direction a instauré une nouvelle unité administrative pour assurer la coordination des activités du Centre de communication, soit la Direction du centre de communication.

Conformément à ce mandat de coordination, y compris celui d'assurer l'évolution du système, la Direction du centre de communication s'est engagée de façon notable afin de régler les dossiers des avis de cotisation microfilmés ainsi que du système spécialisé d'insertion et d'expédition du courrier. En dernier lieu, des efforts substantiels ont été consentis afin de réviser en profondeur le rôle du Centre de communication afin de l'adapter aux impératifs de la TVQ-TPS.

Communications

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction des communications a conçu et mis en oeuvre des programmes d'information, de publicité et de relations publiques ayant pour objet de mieux faire connaître à la clientèle que dessert le Ministère ses lois, règlements et méthodes ainsi que les services qu'il met à sa disposition.

Cette direction a été particulièrement active au cours de l'automne 1990 lorsqu'elle a déployé de nombreux efforts afin de fournir aux mandataires du Ministère l'information pertinente sur les modifications apportées à la taxe de vente du Québec, lesquelles sont entrées en vigueur le 1er janvier 1991.

Au cours de cette tournée, un grand nombre de rencontres avec des membres de la presse ont également été organisées, ce qui a permis au Ministère de renforcer son message auprès de la population en général et des mandataires en particulier. Par la suite, au début de 1991, une série de chroniques sur la TVQ a été publiée dans les principaux hebdomadaires du Québec afin de renseigner les consommateurs sur les changements entrés en vigueur le 1er janvier.

La Direction des communications a également planifié et coordonné une journée thématique avec des représentants de petites et moyennes entreprises, qui a eu lieu le 7 mars 1991 à Montréal sous le thème « Pour améliorer nos relations d'affaires ». Quelque 50 porte-parole d'associations de gens d'affaires ont ainsi pu discuter avec les 30 représentants du Ministère des problèmes particuliers aux petites et moyennes entreprises afin de tenter d'y trouver des solutions. Les sujets sur lesquels les participants étaient invités à se pencher étaient les relations d'affaires entre le ministère du Revenu du Québec et le secteur des petites et moyennes entreprises sur le plan de l'administration des dossiers, de la législation et de la réglementation, et les effets de la taxe de vente du Québec sur ce secteur. Cette journée thématique s'est avérée très profitable de part et d'autre et le Ministère entend y donner suite.

Par ailleurs, en 1990, la Direction des communications a porté de quatre à huit pages son bulletin *Nouvelles fiscales du Québec*. Ce véhicule d'information est toujours distribué gratuitement, sur abonnement, à tous les contribuables et mandataires désireux d'obtenir des renseignements en matière de taxes et d'impôt. En plus des six numéros réguliers prévus pendant l'année, deux numéros spéciaux ont été produits en janvier 1991 pour répondre aux besoins en information résultant des modifications apportées à la taxe de vente.

Durant la période de pointe de l'impôt, la Direction des communications a coordonné la publication, le samedi 9 mars 1990, d'un cahier spécial de seize pages dans tous les quotidiens du Québec. Douze pages étaient consacrées aux mesures fiscales contenues dans la déclaration de revenus tandis que les quatre pages centrales fournissaient à la population de l'information sur la taxe de vente du Québec.

Soulignons que douze brochures et dépliants, relatifs à l'impôt des particuliers, ont également été rédigés ou mis à jour en 1990-1991 dans le but de renseigner les contribuables sur leurs droits et leurs obligations. Ils sont disponibles en versions française et anglaise.

La Direction des communications a également répondu à un grand nombre de demandes de renseignements et d'entrevues provenant des médias imprimés et électroniques. Elle a de plus rédigé et diffusé plusieurs communiqués de presse, et publié des chroniques mensuelles sur la fiscalité dans des magazines visant principalement les femmes et les personnes à la retraite.

Cette année encore, la Direction des communications a produit le matériel de formation utilisé par les personnes participant au programme de bénévoles et a fait la promotion de ce programme. À ce titre, 4 000 pochettes ont été produites, soit mille de plus que l'an dernier, ce qui indique que le programme est en pleine expansion.

En outre, en 1990-1991, huit centres saisonniers d'aide fiscale conjoints avec Revenu Canada, Impôt, de même que six bureaux provisoires, ont requis la participation de la Direction des communications tant sur le plan de la planification et de l'organisation logistique que sur celui de la promotion et de la publicité.

À la fin de la période de pointe de l'impôt, le Ministère a fait réaliser une étude d'impact des efforts de communication qu'il a consentis depuis les trois dernières années dans le but de renseigner les contribuables sur les services et les programmes qu'il met à leur disposition. Les résultats de cette étude fourniront à la Direction des communications certains éléments qui l'aideront à orienter ses prochaines actions de communication avec sa clientèle.

Responsable de l'organisation et de la coordination des visites éducatives au Ministère, la Direction des communications a répondu aux demandes de divers groupes externes, principalement des enseignants du secteur de l'administration ou de la fiscalité, et, à l'occasion, des représentants d'autres gouvernements. Signalons entre autres la visite, pour la deuxième année consécutive, d'un groupe d'étudiants de l'Université de Harvard inscrits au « International Tax Program » et désireux de se familiariser avec notre système fiscal.

La Direction des communications a aussi coordonné la participation du Ministère à divers salons et expositions qui se sont tenus à Québec, Hull et Montréal.

Mentionnons également que le développement des Services linguistiques de la Direction des communications a connu un essor appréciable en 1990-1991, principalement en raison de l'augmentation du volume des demandes de révision linguistique et de traduction, laquelle est due en grande partie à la réforme de la taxe de vente au Québec.

Finalement, soulignons que, en 1990-1991, la Direction des communications a rempli un important mandat dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère. La prise en charge de ce mandat, qui consiste à concevoir les lettres officielles et les messages types créés par le Centre de communication et à veiller à leur normalisation, s'est faite au rythme de l'implantation des nouveaux systèmes.

Formulaires

Alors qu'au cours des deux derniers exercices la Direction des formulaires a connu des transformations importantes, l'exercice 1990-1991 a permis la consolidation des acquis.

Cette direction a entrepris en 1990-1991 la révision de ses procédures et de ses mécanismes de fonctionnement, ce qui permet à chaque employé concerné de mieux cerner les responsabilités qui lui incombent dans le processus.

D'autre part, l'utilisation pendant une année complète de deux nouveaux systèmes internes à la Direction des formulaires, soit le répertoire des formulaires et le système de suivi budgétaire ont permis d'aider les gestionnaires et les chargés de projets sur les actions à prendre.

Ainsi, la mise en place du répertoire a été l'occasion de revoir l'ensemble des formulaires produits au cours des dernières années et d'en réévaluer la pertinence. En complément à ces deux projets, il y a également eu la mise en oeuvre d'un système de suivi des demandes qui nous sont adressées pour modifier ou développer de nouveaux formulaires.

En ce qui a trait aux dossiers opérationnels majeurs, cette direction a été fortement active dans la poursuite des travaux de la refonte des systèmes, notamment pour le projet rapport de remise, lequel fut finalement implanté à l'automne.

En outre, les efforts de simplification consentis depuis quelques années au dossier de la déclaration de revenus des particuliers se sont poursuivis et ont été même étendus à d'autres dossiers majeurs, tels la déclaration des corporations et la déclaration des fiducies.

L'acquisition et la mise à jour du matériel d'édition électronique ont permis à ce secteur de maintenir son niveau élevé de productivité et de qualité. Il a été ainsi possible de réaliser la retransmission de dossiers majeurs sur le nouvel équipement. Ces acquisitions s'inscrivent dans la foulée des recommandations du plan triennal de développement informatique à la Direction, adopté au début de l'exercice.

En ce qui a trait à la distribution, la Direction a innové en créant un bon de commande à l'intention des bureaux de comptables. Ce formulaire permettra à cette clientèle de placer une commande pour tous les formulaires rattachés à la déclaration de revenus des particuliers. Cette initiative a été grandement appréciée.

Toujours dans le domaine de la distribution, le Ministère, à la faveur de modifications législatives et réglementaires, a pris la décision de cesser de distribuer les notes de repas, ce qui a permis des économies importantes tant au niveau de l'impression, de l'entreposage qu'à celui de la distribution.

Finalement, le Direction des formulaires a participé à la planification de l'ensemble des travaux en regard des activités reliées à la réforme de la taxe de vente du Québec et à la prise en charge, par le Québec, de l'administration de la TPS. Ces travaux se concrétiseront au cours du prochain exercice.

2.2 Programme 02 : Aide financière au revenu de travail

L'administration de ce programme, rattaché au secteur des régimes de sécurité du revenu, est confiée à la Direction générale des opérations.

En 1990-1991, cette aide financière se concentre en une seule mesure soit : l'aide aux parents pour leur revenu de travail (APPORT).

Cette mesure annoncée lors du discours sur le budget du 30 avril 1987, vise précisément à fournir une aide financière aux familles avec enfants à charge. Elle remplace en partie le programme de supplément au revenu de travail (SUPRET) qui a pris fin avec l'année financière 1989-1990.

Pour l'année d'imposition 1989, la conciliation s'est effectuée sur 17 623 dossiers. Cette conciliation a donné lieu à 8 112 remboursements (5 173 297 $) 8 793 soldes et 718 néants. Un montant de 17 413 479 $ a été versé en prestations au cours de l'année.

2.3 Programme 03 : Contrôle des jeux de hasard et des courses

La Régie des loteries du Québec administre ce programme en vertu de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement. Elle soumet à l'Assemblée nationale son propre rapport annuel.

Troisième partie
Tableaux de statistiques administratives

3.1 Budget du ministère du Revenu réparti par programme, exercice 1990-1991

Budget par programme	Montant (000 $)[1] 1990-1991
Programme 01 — Administration fiscale	367 108,9
Programme 02 — Aide financière au revenu de travail	6 300,0
Programme 03 — Contrôle des jeux de hasard et des courses	3 129,8
Total	**376 538,7**
Moins : crédits permanents	**74 944,2**
Crédits votés	**301 594,5**

1. Crédits dont disposait le Ministère au 31 mars 1991.

3.2 Sommaire des dépenses de fonctionnement par catégorie, exercice 1990-1991

Catégorie	Montant (000 $)[1] 1990-1991
— Traitements : employés permanents	148 644,5
— Traitements : employés occasionnels	38 168,2
— Transport et communications	22 528,2
— Services professionnels et administratifs	9 463,8
— Dépenses permanentes — mandataires et surintendant des faillites	7 193,8
— Entretien et réparations	2 913,7
— Loyers	35 307,8
— Fournitures et approvisionnement	9 288,9
— Matériel et équipement	1 031,6
— Autres dépenses	535,1
— Dépenses permanentes — intérêts	74 705,4
— Dépenses de capital	4 512,9
— Dépenses de transfert	5 616,2
Total	**359 910,1**

1. Ces données, même si elles sont considérées comme définitives, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.

3.3 Catégories de clientèle desservie par le ministère du Revenu, exercice 1989-1990 et 1990-1991

Catégorie de clientèle	Nombre 1989-1990	Nombre 1990-1991
Particuliers[1]	4 284 919	4 386 172
Corporations[2]	241 271	252 615
Employeurs[3]	223 605	224 194
Bénéficiaires :		
Remboursement d'impôts fonciers[3]	647 518	677 750
Aide aux parents pour leurs revenus de travail	19 864	17 623
Allocation pour enfants de moins de 6 ans[3]	3 705	1 316
Logirente[4]	48 574	58 716
Mandataire[5] :		
Vente au détail	261 861	263 179
Carburants	8 243	8 921
Tabac	1 170	1 227
Télécommunications	4 122	422 413
Repas et hôtellerie	26 780	27 126

1. Déclarations originales traitées, sans égard à l'année d'imposition.
2. Au 31 mars 1991.
3. Les demandes acceptées selon les listes de l'informatique du Ministère, au 31 mars 1991.
4. Selon l'émission des avis de cotisation.
5. Estimation des données jusqu'à la fin du programme.
6. Au 31 décembre 1990.

3.4 Revenus fiscaux, revenus divers et contributions, exercices 1989-1990 et 1990-1991

	Montant (000 000 $)[1]	
	1989-1990	1990-1991
Revenu fiscal		
Impôts sur les revenus et sur les biens		
Particuliers	10 228,6	11 578,6
Corporations[2]	1 890,4	1 711,8
Successions	(1,3)	0,9
Total	**12 117,7**	**13 291,3**
Taxes à la consommation		
Vente au détail	4 471,2	4 794,9
Carburants	1 256,8	1 150,1
Tabacs[3]	515,3	585,8
Repas et hôtellerie	470,2	383,3
Télécommunications	160,0	163,3
Publicité électronique	11,4	11,6
Total	**6 884,9**	**7 089,0**
Droits et permis		
Boissons alcooliques	49,8	84,1
Opérations forestières	32,6	4,4
Pari mutuel	21,3	21,1
Autres droits et permis	23,4	21,5
Total	**127,1**	**131,1**
Revenus divers		
Intérêts	198,3	359,8
Frais de perception	28,9	30,6
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	36,6	52,7
Total	**263,8**	**443,1**
Total des revenus	**19 393,5**	**20 954,5**
Contributions		
Fonds des services de santé	2 418,3	2 598,7
Régime de rentes	2 253,3	2 422,8
Total	**4 671,6**	**5 021,5**
Total global	**24 065,1**	**25 976,0**

1. Ces montants, même s'ils sont considérés comme définitifs, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.
2. Comprend l'impôt sur les profits, la taxe sur le capital, la taxe sur les lieux d'affaires, l'éducation et les valeurs mobilières.
3. Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.

3.5 Remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis, exercices 1989-1990 et 1990-1991

	Montant (000 $)	
Provenance	**1989-1990**	**1990-1991**
Impôts sur les revenus et sur les biens		
Particuliers	2 241 542	2 066 101
Corporations	301 325	334 770
Successions	604	2 197
Total	**2 543 471**	**2 403 068**
Taxes à la consommation		
Vente au détail	38 893	39 533
Carburants	40 439	58 506
Tabacs	4 982	5 406
Repas et hôtellerie	438	660
Autres	51	118
Total	**84 803**	**104 223**
Autres sources		
Opérations forestières	1 229	4 820
Autres droits et frais de permis	608	1 643
Total	**1 837**	**6 463**
Total global	**2 630 111**	**2 513 754**

3.6 Encaissements à la fin des exercices financiers 1989-1990 et 1990-1991

Provenance	Nombre	Montant (000 000 $)	Nombre[1]	Montant (000 000 $)
	1989-1990		1990-1991	
Impôt des particuliers	2 257 489	2 247,0	2 583 618	2 611,5
Retenues à la source	2 680 819	15 073,2	2 689 495	16 132,3
Impôt des corporations	667 071	2 201,3	716 008	2 075,3
Taxe de vente	1 101 039	4 529,6	1 079 088	4 763,1
Carburants	22 940	1 296,2	24 407	1 220,3
Repas et hôtellerie	243 083	465,8	197 676	419,0
Tabac	2 322	663,8	2 026	684,3
Télécommunications	4 140	157,1	4 055	164,5
Publicité électronique	1 572	11,4	1 520	11,4
Successions et dons	175	1,3	143	1,9
Pari mutuel	752	21,1	720	20,9
Fiscalité municipale	222	279,7	209	308,2
Autres	5 736	64,7	19 460	88,2
Total	**6 989 360**	**27 012,2**	**7 318 425**	**28 500,9**

1. Provenant des statistiques d'encaissement.

3.7 Avis de cotisation émis en 1989-1990 et en 1990-1991

	Nombre	
	1989-1990	1990-1991
Impôt sur le revenu des particuliers		
Avis originaux[1]		
Remboursement	2 557 022	2 263 179
Solde impayé	555 468	674 433
Néant	1 172 429	1 448 560
Total[2]	**4 284 919**	**4 386 172**
Nouveaux avis		
Remboursement	81 930	124 058
Solde impayé	91 593	108 663
Néant	8 555	12 900
Total[2]	**182 078**	**245 621**
Total des avis[2]	**4 466 997**	**4 631 793**
Impôt sur le revenu des corporations[3]		
Total	**248 057**	**247 601**
Total global	**4 715 054**	**4 879 394**

1. Déclarations originales traitées, sans égard à l'année d'imposition.
2. Données du traitement informatisé de mars à février.
3. Déclarations originales et modifées.

3.8 Comptes débiteurs bruts à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1990 et au 31 mars 1991

Provenance	Montant (000 $)[1]	
	Au 31 mars 1990	Au 31 mars 1991
Employeurs	100 188	144 392
Particuliers	350 772	432 514
Corporations	111 140	135 039
Successions	4 542	7 469
Mandataires (taxes à la consommation)	120 722	220 145
Autres[2]	5 727	8 638
Total	**693 091**	**948 197**

1. Ces données, même si elles sont considérées comme définitives, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.

Note 1 : Pour la préparation des comptes publics du gouvernement, les montants d'impôts retenus à la source et de taxes perçues en mars, montants remis en avril par les employeurs et les mandataires, sont considérés comme des comptes débiteurs de l'exercice précédent.

Note 2 : Certains chiffres de 1990 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 1991.

3.9 Nombre de visiteurs, de lettres et d'appels téléphoniques reçus dans les bureaux de la Direction générale des services au public et à l'entreprise, au cours de l'exercice 1990-1991

Bureau	Nombre de visiteurs	Nombre d'appels	Nombre de lettres	Total
Sainte-Foy	47 200	449 426	108 078	604 704
Montréal	372 556	1 187 132	172 870	1 732 558
Hull	19 734	104 970	4 657	129 361
Jonquière	11 453	105 953	5 607	123 013
Rimouski	10 019	100 723	2 940	113 682
Rouyn-Noranda	14 079	62 205	4 650	80 934
Sherbrooke	23 231	154 372	7 635	185 238
Trois-Rivières	15 352	122 573	3 651	141 576
Sept-Îles	5 478	33 342	1 691	40 511
Sorel	10 924	36 026	2 837	49 787
Québec	30 823	S/O[1]	S/O[1]	30 823
Ensemble du Québec	**560 849**	**2 356 722**	**314 616**	**3 232 187**

1. Les appels et la correspondance sont acheminés au bureau de Sainte-Foy.

3.10 Indicateurs d'efficience au cours des exercices financiers de 1984-1985 à 1990-1991

Indicateur	1984-85	1985-86	1986-87	1987-88	1988-89	1989-90	1990-91
Coût par 100 $ perçus[1]	1,26 $	1,24 $	1,18 $	1,15 $	1,18 $	1,26 $	1,31 $
Coût global[2] par 100 $ perçus[1]	1,51 $	1,36 $	1,29 $	1,27 $	1,28 $	1,36 $	1,41 $

1. Les coûts de perception ne tiennent pas compte des pertes pour mauvaises créances.
2. Le coût global inclut les frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux. Ces frais font l'objet du tableau 3.11.

3.11 Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux au cours des exercices 1989-1990 et 1990-1991

	Montant $	
Ministère ou organisme	1989-1990	1990-1991
Ministère des Finances Service de la comptabilité	655 000[1]	681 000[1]
Ministère de la Justice Contentieux	1 523 400	2 105 800
Office des ressources humaines (à titre d'employeur)		
Régime de rentes du Québec	2 751 896	3 017 518
Fonds de l'assurance-maladie	5 754 743	6 192 505
Assurance-chômage	3 736 357	4 585 618
Assurances	384 560	398 649
Fonds d'accident (CSST)	786 409	0[2]
Régime de retraite (RR)	8 166 703	8 489 347
Total	**23 759 068**	**25 470 437**

1. Dépenses approximatives.
2. Frais transférés dans les ministères.

Imprimé sur papier
contenant 50 % de fibres recyclées
dont 10 % désencrées

ISBN 2-551-14966-5
90000
9 782551 149667
Imprimé au Québec (Canada)

Ministère
du Revenu